



DÉNONCER, REVENDIQUER, RECONQUÉRIR - FO Matmut, le syndicat de tous les salariés Matmut, employés ou cadres...
Contactez-nous et adhérez directement en ligne sur www.fo-matmut.org – contact@fo-matmut.org

Synthèse du questionnaire sur la Qualité de Vie au Travail

*Restitution du questionnaire soumis aux salariés de l'UES Matmut par
FO Matmut sur la Qualité de Vie au Travail du 18/07/2022 au
08/09/2022.*

Le 21 novembre 2022

Page 1 / 47

SOMMAIRE

Préambule	5
Méthode de traitement des données	5
Récupération des réponses saisies	5
Formatage des données avant extraction	6
Extraction	6
Identification des enregistrements des réponses	6
Nettoyage des métiers renseignés	6
Restitution des réponses par question	6
Gestion de la confidentialité des données	7
Réponses du questionnaire	7
Métiers	7
● 1 Votre filiale	7
● 2 Votre profession	7
● 3 Si vous avez répondu "autre" à la question "votre profession", veuillez préciser votre métier	8
Équipe de travail	9
● 4 Avez-vous changé de service ou équipe pendant l'année écoulée ?	9
● 5 Si vous avez changé de service ou équipe...	9
○ A. Était-ce à votre initiative ?	9
○ B. Était-ce pour raison médicale ?	10
● 6 Si vous n'avez PAS changé de service ou équipe...	10
● 7 Si vous avez changé ou que vous en avez le souhait, est-ce pour un problème relationnel ?	11
○ A. Avec un membre de l'équipe	11
○ B. Avec le manager	11
Temps de Travail, Congés et Pause	12
● 8 Habituellement, avez-vous régulièrement des temps de pause ?	12
● 9 Si oui, quelle est la durée de votre temps de pause (en minutes) ?	12
● 10 Les dates de prise des congés ou des RTT correspondent-elles à vos demandes ?	13
● 11 Sur une année arrivez-vous à prendre l'intégralité de vos congés et de vos RTT ?	13
● 12 Si vous avez répondu non, pourquoi ?	14
● 13 En raison de la charge de travail, vous arrive-t-il de...	14
○ A. Dépasser vos horaires normaux	15
○ B. Sauter ou écourter un repas, ne pas prendre de pause	15
○ C. Traiter trop vite une question qui demanderait davantage de soin	15
Charge Mentale	16
● 14 Pouvez-vous noter les difficultés liées à la pression temporelle (cadences, délais, cumul des tâches...)	16
● 15 Devez-vous abandonner fréquemment une tâche que vous êtes en train de faire pour une autre non prévue ?	16
● 16 Si oui, diriez-vous que cette interruption d'activité...	17
○ A. Perturbe votre travail	17
○ B. Est un aspect positif de votre travail	17
● 17 Diriez-vous que votre travail présente les caractéristiques suivantes :	17
○ A. Il vous permet d'apprendre des choses	17
○ B. Il est varié	17
○ C. Vous pouvez choisir vous-même la façon de procéder	18
● 18 Avez-vous le sentiment que dans l'ensemble, votre travail est reconnu par vos managers, la Direction ?	19

● 19 Pour faire un travail de qualité, vous disposez...	19
○ A. De formation et d'informations suffisantes	19
○ B. De temps	19
Cadrage de l'activité	20
● 20 Cadrage de l'activité	20
○ A. La clarté des informations que l'on me donne pour réaliser mon travail	20
○ B. La cohérence des informations précisant ce que l'on attend de moi (consignes, objectifs, procédures, ...)	21
○ C. La cohérence entre ce que je fais et la définition de mon poste	21
○ D. La manière dont l'équipe est dirigée	21
○ E. Les possibilités de savoir si mon travail est de qualité ou non	22
○ F. La liberté d'adapter mon rythme de travail	22
○ G. L'aide que je reçois pour mener à bien mon travail	22
○ H. Le soutien moral que je peux recevoir au travail	23
○ I. Les délais dont je dispose pour faire mon travail	23
○ J. Globalement, le cadrage de mon activité...	23
● 21 Cadrage de l'activité : commentaires	24
Contexte organisationnel	24
● 22 Contexte organisationnel	24
○ A. La manière dont je peux évoluer dans l'entreprise	24
○ B. Ma rémunération	24
○ C. Les possibilités de développer mes compétences (formations ...)	25
○ D. Les modalités d'évaluation de mon travail	25
○ E. La manière dont les personnes sont traitées dans l'entreprise (reconnaissance, justice...)	25
○ F. La manière dont les avis des personnes sont pris en compte dans l'entreprise	26
○ G. L'ambiance qui règne dans l'entreprise	26
○ H. La communication de l'entreprise sur ses choix et ses objectifs	26
● 23 Contexte organisationnel : commentaires	26
● 24 Votre poste de travail présente t-il les caractéristiques suivantes :	27
○ A. Postures contraignantes	27
○ B. Effort, port de charges lourdes	27
○ C. Gestes répétitifs	27
○ D. Importants déplacements à pieds	28
○ E. Station debout prolongée	28
○ F. Si oui, est-ce difficile ou pénible	28
● 25 Êtes-vous exposé à...	29
● 26 Vos restrictions médicales sont-elles respectées ?	29
● 27 Pour les salariés à temps partiel, votre charge de travail est-elle adaptée ?	29
● 28 Arrivez-vous à vous dégager assez de temps pour vous tenir informé des notes de service, ou informations données par votre Direction dans le cadre de votre travail ?	30
● 29 Dans l'ensemble, estimez-vous que votre travail est fatigant ?	30
● 30 Dans l'ensemble, estimez-vous que votre travail est stressant ?	30
● 31 Pour effectuer correctement votre travail, avez-vous en général... ?	30
● 32 Estimez-vous avoir un équilibre satisfaisant entre votre vie professionnelle et votre vie personnelle ?	31
● 33 Si vous avez répondu non à la question précédente, expliquez pourquoi	31
● 34 Les possibilités de vous concentrer sur votre lieu de travail vous semblent...	31
● 35 Les possibilités que vous avez de gérer le bruit vous semblent...	32

● 36 D'une façon générale, vous diriez que le niveau de bruit de votre environnement de travail est élevé ?	32
● 37 D'une façon générale, vous diriez que le bruit de votre environnement de travail est gênant ?	33
● 38 A votre poste de travail, vous entendez le bruit du fonctionnement des machines (ventilation, ordinateur, imprimantes...) ?	33
● 39 Vous diriez que ce bruit est gênant ?	33
● 40 Y-a-t-il une activité dans votre travail pour laquelle ce bruit vous semble plus gênant ?	34
● 41 Si oui laquelle ? (Lecture, rédaction, saisie, conversations téléphoniques ...)	34
● 42 A votre poste de travail, vous entendez le bruit des sonneries des téléphones...	35
● 43 Diriez-vous que le bruit du téléphone est gênant ?	35
● 44 Y-a-t-il une activité dans votre travail pour laquelle ce bruit vous semble plus gênant ?	36
● 45 Si oui laquelle ? (lecture, rédaction, saisie, conversations téléphoniques ...)	36
● 46 A votre poste de travail, vous entendez et vous comprenez clairement les conversations de vos collègues...	36
● 47 Diriez-vous que le bruit des conversations est gênant ?	37
● 48 Y-a-t-il une activité dans votre travail pour laquelle le bruit des conversations vous semble plus gênant ?	37
● 49 Si oui, laquelle ? (lecture, rédaction, saisie, conversations téléphoniques ...)	37
● 50 A votre poste de travail, vous entendez des conversations de collègues que vous ne pouvez pas comprendre ?	38
● 51 Vous diriez que ce bruit est gênant ?	38
● 52 Y-a-t-il une activité dans votre travail pour laquelle ce bruit est gênant ?	39
● 53 Si oui, laquelle ? (lecture, rédaction, saisie, conversations téléphoniques...)	39
● 54 Pour vous, l'environnement idéal serait...	39
Réponses saisies pour le choix "Autre"	39
Votre relation au bruit en général	40
● 55 J'ai besoin d'un environnement complètement calme pour avoir une bonne nuit de sommeil	40
● 56 J'ai besoin d'un environnement calme pour être capable d'effectuer de nouvelles tâches	40
● 57 Lorsque les gens autour de moi sont bruyants, j'ai du mal à accomplir mon travail.	41
● 58 Je suis nettement moins performant(e) dans les endroits bruyants.	41
● 59 J'ai besoin de calme et de tranquillité pour effectuer un travail difficile.	42
● 60 La Parole est à vous : vous pouvez tout dire...	42

Analyse	43
La Surcharge de travail et ses conséquences	43
Le manque de reconnaissance	45
Le bruit au travail	45
Un constat : le burn-out touche l'ensemble des services	46
Conclusion	46

Préambule

Pour reprendre une expression de la Direction, « tout va bien à la Matmut ».

Cependant, lors de nos visites, nos échanges téléphoniques et par mails, nous ne faisons pas ce constat. Lorsque nous faisons part des problèmes que vous subissez, la direction nous oppose les résultats des enquêtes Harris interactive et nous accuse de vouloir à tout prix « mettre le feu à la Maison Matmut ». Nous assistons à un déni de la Direction qui refuse de reconnaître la réalité.

Aussi, nous avons demandé aux collègues de s'exprimer sur leurs conditions de travail via un questionnaire sur la Qualité de Vie au Travail, basé sur la méthode "GABO" (Gêne Acoustique dans les Bureaux Ouverts) développé par l'INRS. Celui-ci a récolté les résultats de **442 répondants** du 18/07/2022 au 08/09/2022.

Les résultats recueillis, transmis à l'Inspection du Travail et la CARSAT, vont nous servir de support pour nos actions et revendications auprès de la Direction.

Méthode de traitement des données

Récupération des réponses saisies

Le questionnaire a été réalisé avec l'outil Google Form, service en ligne permettant de gérer des questionnaires. Cet outil permet de récupérer les réponses au format CSV via le menu suivant :

The screenshot shows the Google Forms interface for a form titled 'Santé au Travail'. The 'Réponses' tab is selected, showing 442 responses. A dropdown menu is open, highlighting the 'Télécharger les réponses (.csv)' option. The menu also includes options for 'Recevoir une notification lorsqu'une réponse est ajoutée', 'Sélectionner la destination des réponses', 'Supprimer le lien vers le formulaire', 'Imprimer toutes les réponses', and 'Supprimer toutes les réponses'. A red arrow points to the dropdown menu icon in the top right corner.

Les réponses ont été récupérées une fois au format CSV (avec double guillemets comme délimiteur de chaîne et virgule comme délimiteur de colonne) et enregistrées dans un fichier QVT_brut.csv.

Celui-ci contient une colonne renseignant les jours, dates et heures des réponses saisies, et une colonne par question. Ce fichier est transmis tel quel à l'Inspection du Travail et la CARSAT, sans modification.

Afin de garantir l'authenticité des réponses traitées, nous pouvons, à la demande de l'Inspection du Travail ou la CARSAT, effectuer à nouveau la récupération des réponses depuis l'outil Google Form en leur présence et leur transmettre à nouveau.

Formatage des données avant extraction

Une copie du fichier QVT_brut.csv est générée, nommée QVT_formaté.csv.

Dans le fichier QVT_formaté.csv, les colonnes de chaque question posée sont identifiées par le libellé complet de la question. Pour permettre une extraction aisée des données, les colonnes des questions sont renommées par le numéro de chaque question, telles que numérotées dans la section "Réponses du questionnaire".

Exemple :

- la colonne relative à la question 4. "Avez-vous changé de service ou équipe pendant l'année écoulée ?" est nommée Q4.
- la colonne relative à la question 5. "Si vous avez changé de service ou équipe..." A. "Était-ce à votre initiative ?" est nommée Q5A.

Aucune autre modification est apportée. Le fichier QVT_formaté.csv est transmis à l'Inspection du Travail et à la CARSAT.

Extraction

Le contenu du fichier QVT_formaté.csv est chargé dans un fichier de classeur Google Sheet (service en ligne présentant des fonctionnalités équivalentes à MS Excel) nommé QVT.gsheet. Toutes les manipulations décrites ci-après sont effectuées dans ce classeur.

Ce fichier QVT.gsheet contient toutes les règles de gestion, d'extraction et de calculs utilisées pour le traitement des réponses. Celui-ci est transmis à l'Inspection du Travail et la CARSAT aux formats LibreOffice Calc et MS Excel.

Un accès au fichier QVT.gsheet original en lecture seule peut être accordé à l'Inspection du Travail et la CARSAT à leur demande.

Identification des enregistrements des réponses

Une colonne "ID" est ajoutée. Un identifiant numérique unique y est enregistré pour chaque enregistrement.

Nettoyage des métiers renseignés

Les métiers renseignés par les répondants sont issus d'une liste préétablie de valeurs sélectionnables, et d'une zone de saisie libre. Cette zone de saisie libre permet aux répondants de préciser leur métier qui ne serait pas sélectionnable dans la liste pré-établie.

Pour faciliter l'extraction, les métiers renseignés dans la zone de saisie libre sont réintégrés dans la liste des métiers, de manière à n'avoir à gérer qu'une seule source de métier et non deux.

La méthode de réintégration ainsi que les opérations effectuées sont décrites dans le fichier QVT.gsheet.

Lors de la publication de la liste des métiers, les métiers représentés dans moins de 3 réponses ne sont pas publiés. Les réponses correspondantes sont catégorisées dans le métier "AUTRE" (cf. "Gestion de la confidentialité des données").

Restitution des réponses par question

Le calcul des résultats de chaque question et leur représentation sous forme de graphiques, ainsi que le recoupage par métier, le cas échéant, est effectué à partir d'une extraction des données concernées via des requêtes pseudo-SQL et traitements effectués sur les résultats de ces requêtes.

Les requêtes d'extraction, les données résultant de ces extractions, ainsi que les éventuels traitements effectués sur ces données extraites sont enregistrées dans le fichier QVT.gsheet. Ceci afin de permettre, à l'Inspection du

Travail et la CARSAT qui y ont accès, de retracer les méthodes et calculs utilisés pour l'obtention des résultats de chaque question.

Les résultats de chaque question sont présentés dans la section "Réponses du questionnaire".

Gestion de la confidentialité des données

Les réponses saisies par les salariés ne contiennent aucune donnée personnelle permettant d'identifier nommément les répondants.

Tous les traitements sur les données décrits dans ce document sont effectués par FO Matmut uniquement. L'intégralité des données saisies par les salariés est mise à disposition de l'Inspection du Travail et de la CARSAT, et à ces deux institutions uniquement.

FO Matmut n'autorise, ni l'Inspection du Travail, ni la CARSAT, à publier tout ou partie des données transmises par FO Matmut sans son consentement explicite et écrit à une quelconque tierce partie.

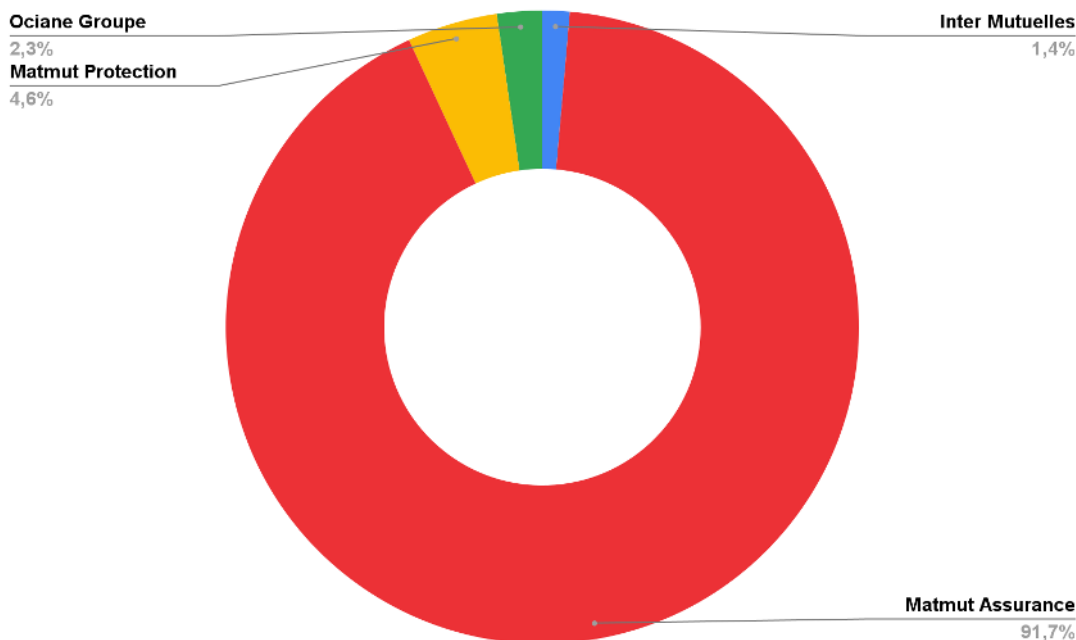
Ce présent document est accessible publiquement sur le site fo-matmut.org.

FO Matmut se réserve le droit de présenter des extraits ponctuels de commentaires rédigés par les répondants, à la condition impérative de s'assurer que lesdits extraits ne permettent en aucune manière de soupçonner un salarié particulier comme étant l'auteur de la réponse dont est issu l'extrait.

Réponses du questionnaire

Métiers

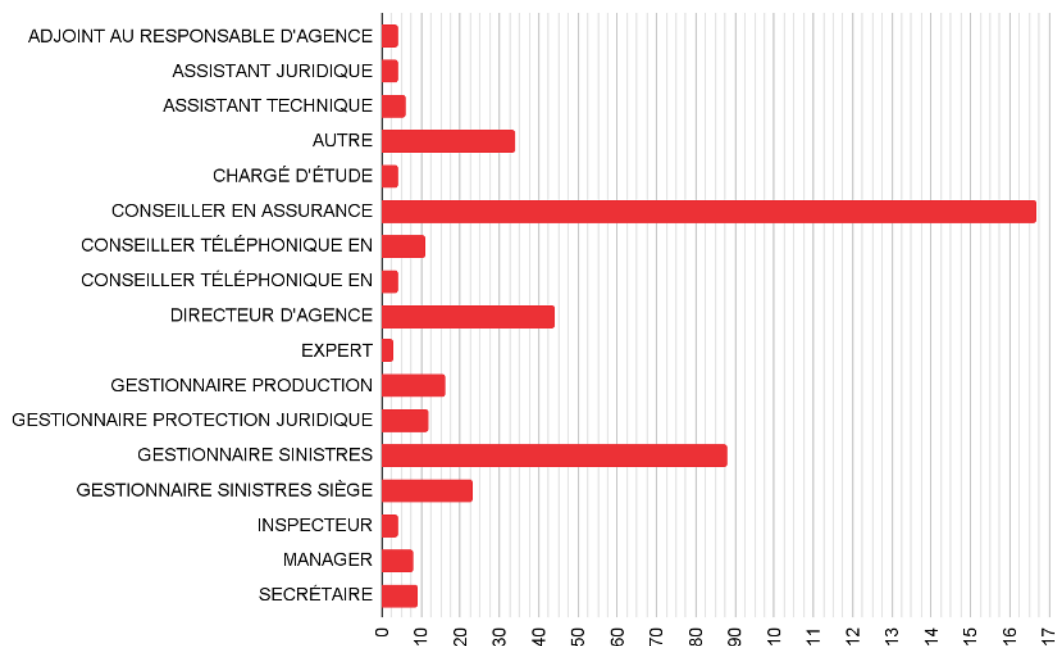
- 1 Votre filiale



- 2 Votre profession

ADJOINT AU RESPONSABLE D'AGENCE	4
ASSISTANT JURIDIQUE	4

ASSISTANT TECHNIQUE	6
AUTRE	34
CHARGÉ D'ÉTUDE	4
CONSEILLER EN ASSURANCE	167
CONSEILLER TÉLÉPHONIQUE EN ASSURANCE	11
CONSEILLER TÉLÉPHONIQUE EN PROTECTION JURIDIQUE	4
DIRECTEUR D'AGENCE	44
EXPERT	3
GESTIONNAIRE PRODUCTION	16
GESTIONNAIRE PROTECTION JURIDIQUE	12
GESTIONNAIRE SINISTRES	88
GESTIONNAIRE SINISTRES SIÈGE	23

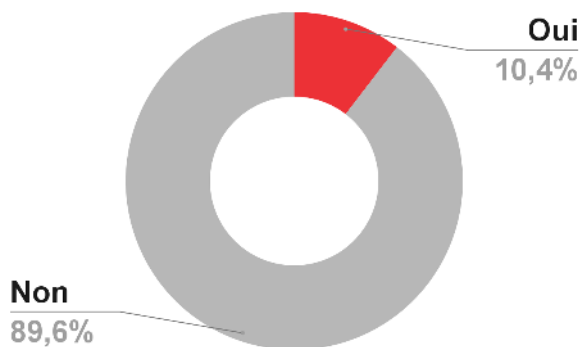


Certains métiers déclarés cumulant un total inférieur à 3 réponses aux questions 2 ou 3 ne sont pas repris du fait de leur très faible occurrence dans les résultats, afin d'écartier toute possibilité d'en déduire l'origine des réponses saisies. Ils sont alors repris dans la catégorie "AUTRE".

- 3 Si vous avez répondu "autre" à la question "votre profession", veuillez préciser votre métier
Les réponses saisies sont restituées en cumul des réponses saisies à la question 2 précédente.

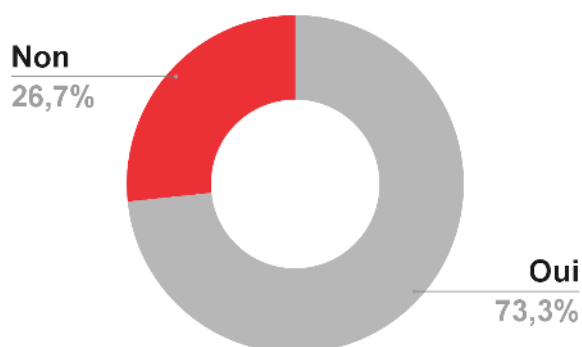
Équipe de travail

- 4 Avez-vous changé de service ou équipe pendant l'année écoulée ?



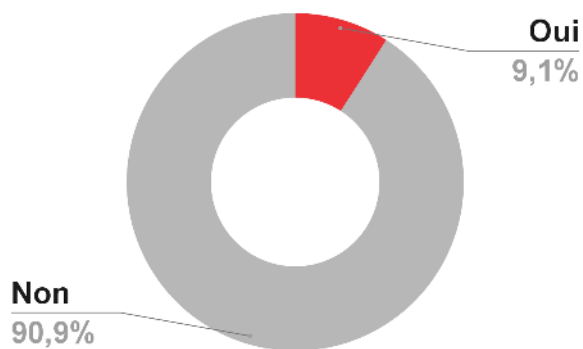
- 5 Si vous avez changé de service ou équipe...

- A. Était-ce à votre initiative ?

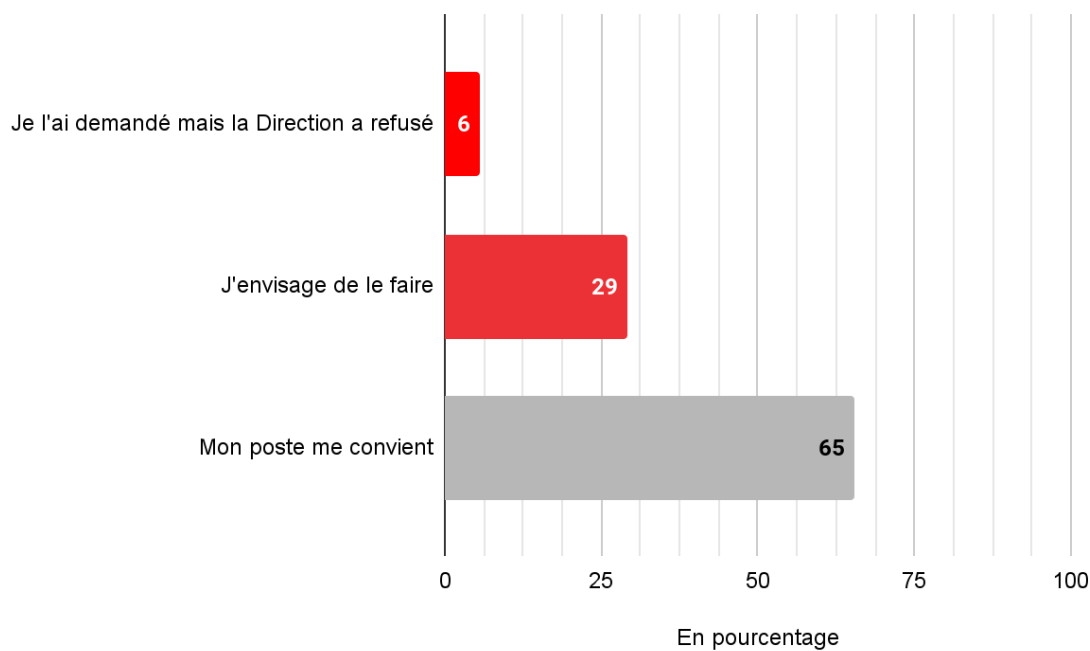


Nous pouvons constater que dans 1/4 des cas, le changement de service ou d'équipe était à l'initiative de la Direction et le salarié a donc subi le changement.

- B. Était-ce pour raison médicale ?



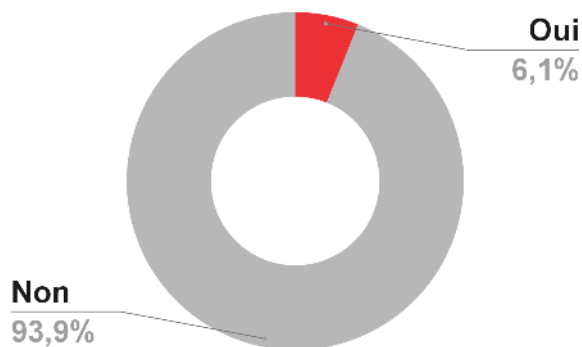
- 6 Si vous n'avez PAS changé de service ou équipe...



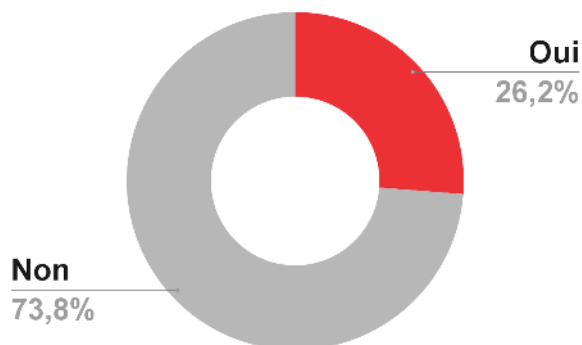
Un bon tiers des salariés ne souhaitent pas rester dans leur équipe.

Parmi ceux-ci, 17% (soit 6% du nombre total de réponses à cette question) en ont déjà fait la demande, mais celle-ci a été refusée.

- 7 Si vous avez changé ou que vous en avez le souhait, est-ce pour un problème relationnel ?
 - A. Avec un membre de l'équipe

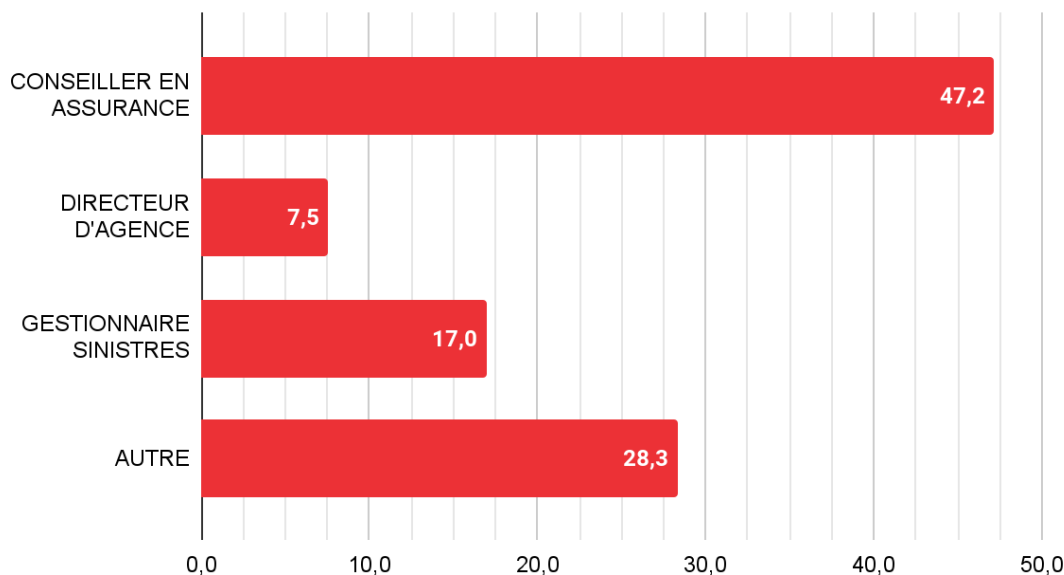


- B. Avec le manager



La relation avec le manager est la cause d'un quart de la volonté de changement d'équipe. Parmi les "Oui" à la question 7B, voici la répartition par métiers :

Pourcentage des métiers avec la réponse "Oui"



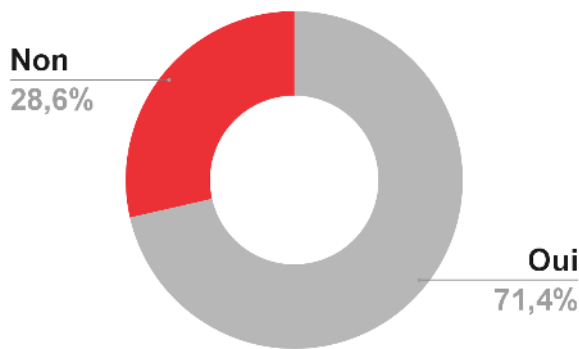
Les métiers avec des pourcentages peu significatifs sont cumulés dans la catégorie "Autre". Celle-ci regroupe une dizaine de métiers.

Les salariés en agence et les gestionnaires sinistres se démarquent clairement.

Les agences sont les plus touchées par le phénomène : les Conseillers en Assurance représentent la moitié des personnes souhaitant changer d'équipe à cause du manager. Mais les Directeurs d'Agence aussi sont concernés, puisqu'ils représentent 8% des réponses.

Temps de Travail, Congés et Pause

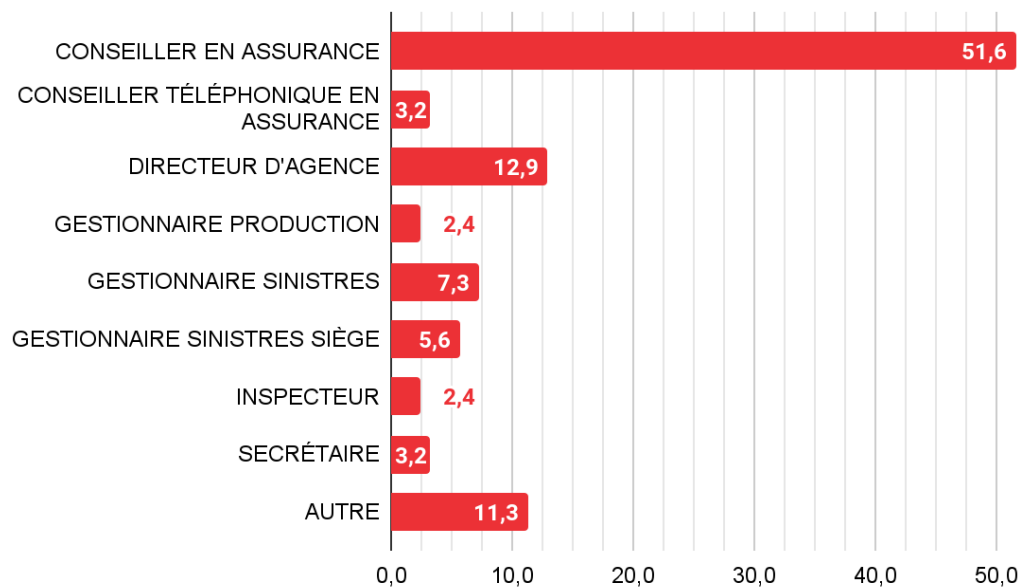
- 8 Habituellement, avez-vous régulièrement des temps de pause ?



28,6% des répondants déclarent ne pas avoir de pauses régulières.

Parmi les "Non" à la question 8, voici la répartition par métiers :

Pourcentage des métiers avec la réponse "Non"



Les métiers avec des pourcentages peu significatifs sont cumulés dans la catégorie "Autre".

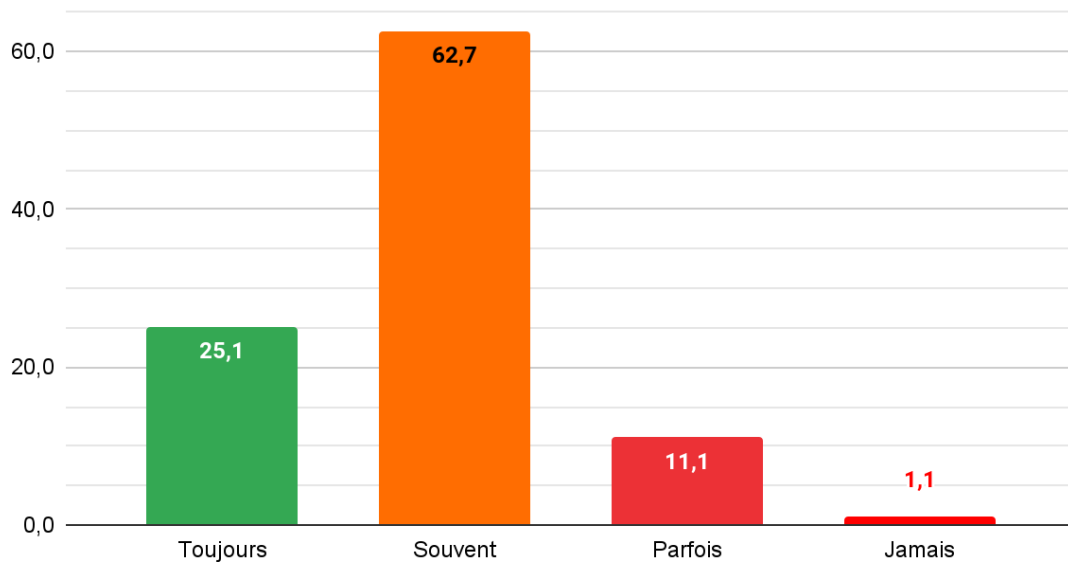
Là encore, les Conseillers en Assurance semblent être nettement les plus touchés par l'irrégularité des temps de pause.

- 9 Si oui, quelle est la durée de votre temps de pause (en minutes) ?

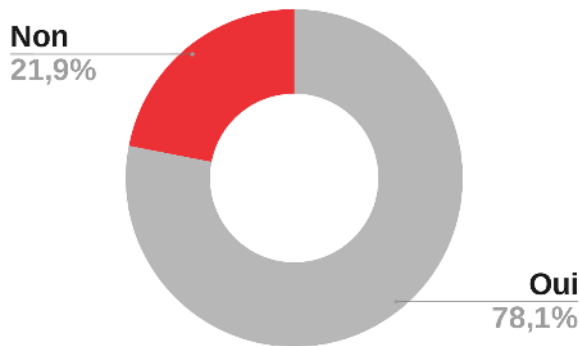
Données impossible à traiter en l'état, car la question a été mal posée...

- 10 Les dates de prise des congés ou des RTT correspondent-elles à vos demandes ?

Pourcentage par réponse

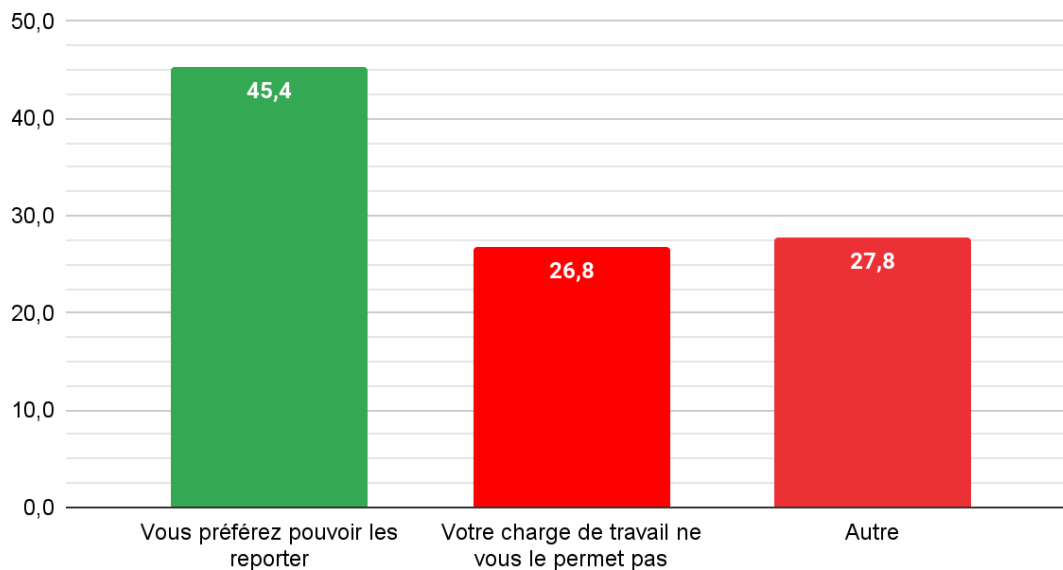


- 11 Sur une année arrivez-vous à prendre l'intégralité de vos congés et de vos RTT?



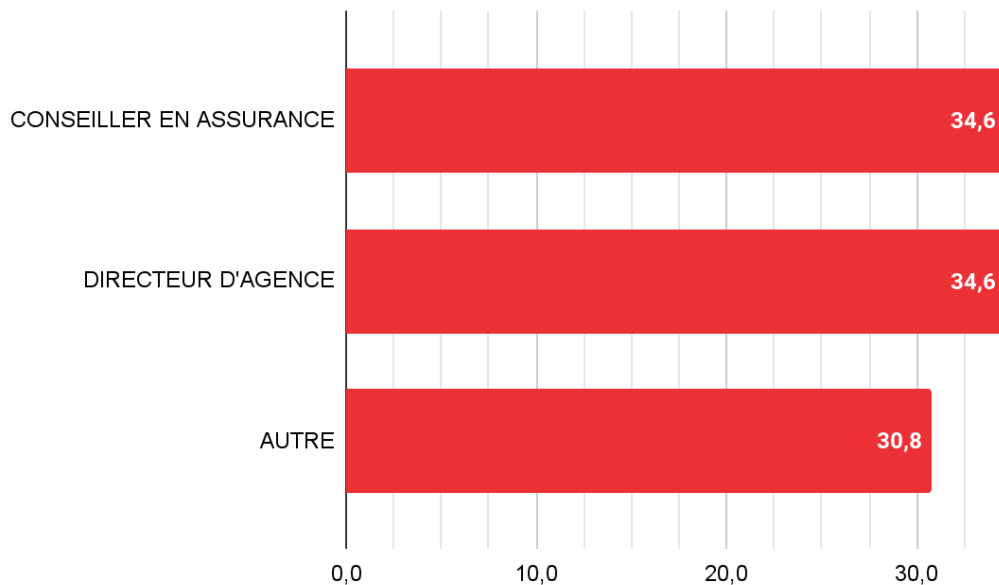
● 12 Si vous avez répondu non, pourquoi ?

Pourcentage par réponse



Parmi les réponses "Votre charge de travail ne vous le permet pas", voici la répartition par métiers :

Pourcentage des métiers

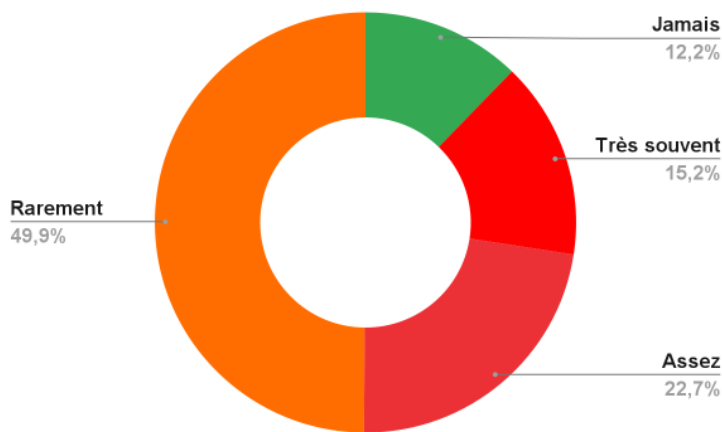


Sur les 21,9% de salariés qui ne prennent pas les RTT, près d'1/3 ne les prennent pas car la charge de travail ne le permet pas. Parmi ce tiers, 69,2% sont du réseau d'agences.

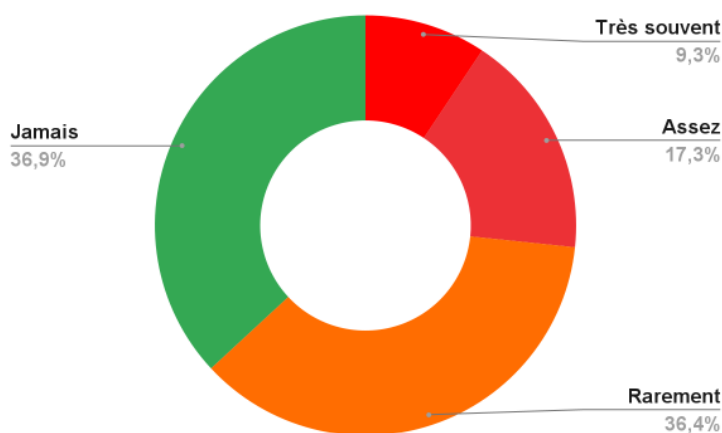
● 13 En raison de la charge de travail, vous arrive-t-il de...

Réponses possibles : Jamais (vert), Rarement (orange), Assez souvent (rouge foncé), Très souvent (rouge vif).

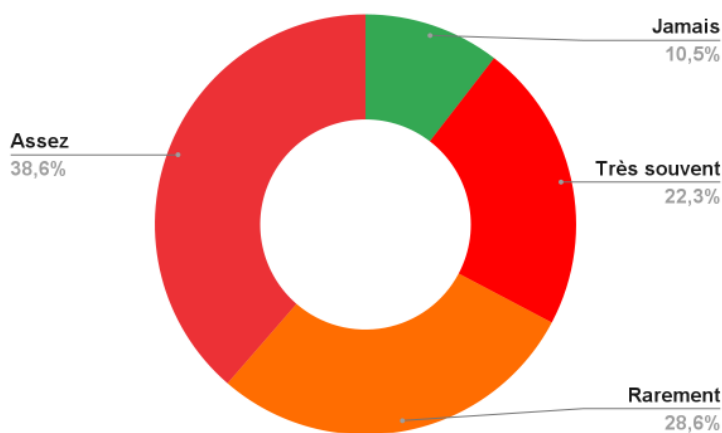
○ A. Dépasser vos horaires normaux



○ B. Sauter ou écourter un repas, ne pas prendre de pause

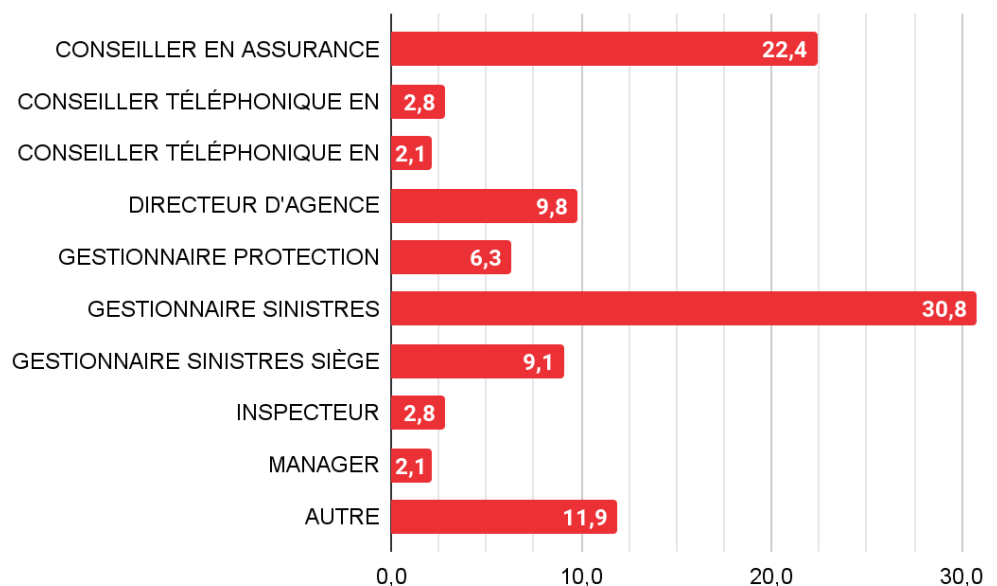


○ C. Traiter trop vite une question qui demanderait davantage de soin



Une grosse majorité des répondants montrent des signes de souffrance liée à la charge de travail. Parmi les réponses "Très souvent" aux questions 13/a,b,c, voici la répartition par métiers :

Pourcentage des métiers



Les métiers avec des pourcentages peu significatifs sont cumulés dans la catégorie "Autre".

Là encore, les Conseillers en Assurance, les Gestionnaires Sinistres et les Directeurs d'Agence sont les plus impactés par une charge de travail manifestement inadaptée.

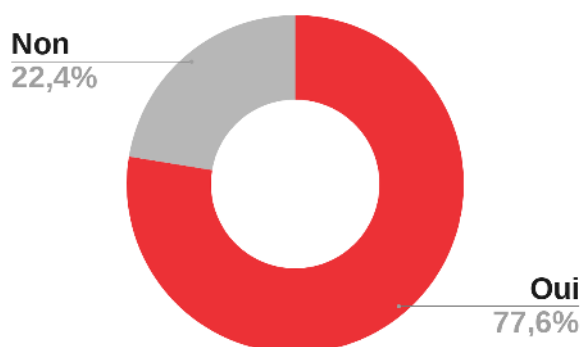
Charge Mentale

- 14 Pouvez-vous noter les difficultés liées à la pression temporelle (cadences, délais, cumul des tâches...)

Note de 1 (facile) à 10 (difficile).

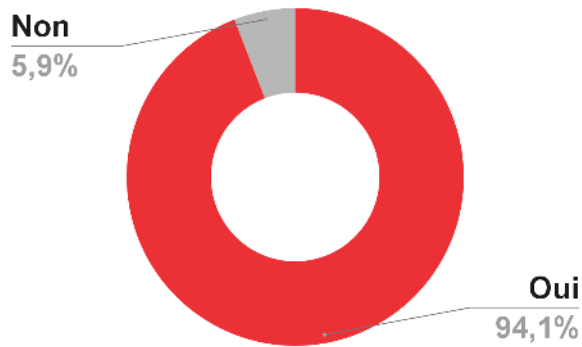
Moyenne obtenue : 7,29 / 10

- 15 Devez-vous abandonner fréquemment une tâche que vous êtes en train de faire pour une autre non prévue ?

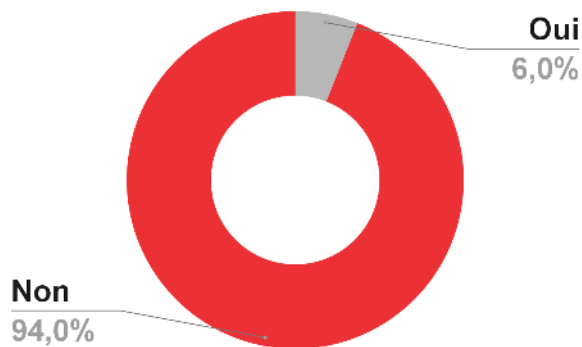


● 16 Si oui, diriez-vous que cette interruption d'activité...

- A. Perturbe votre travail



- B. Est un aspect positif de votre travail

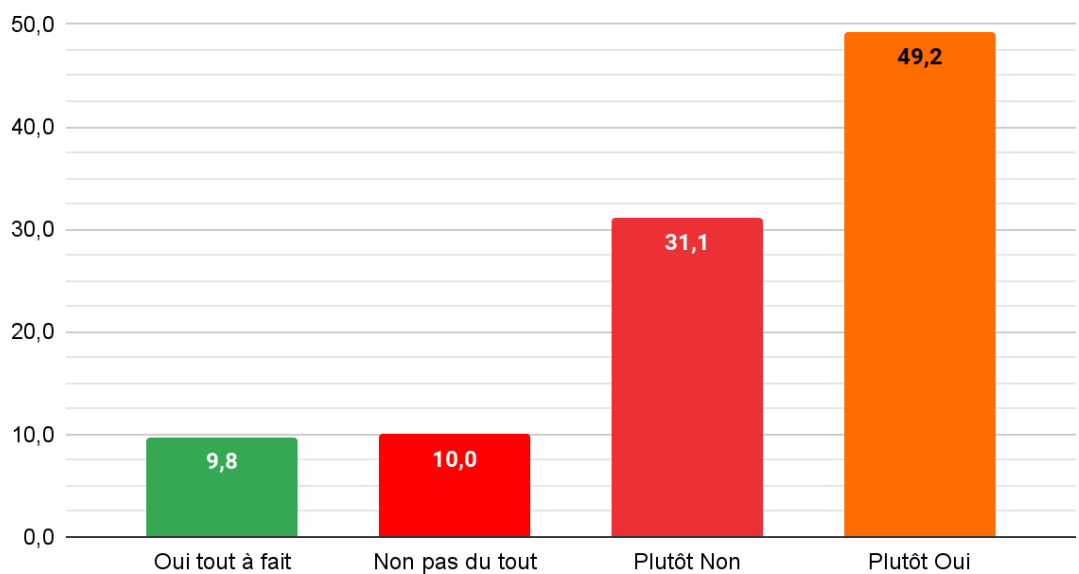


L'interruption incessante du travail en cours est source d'une contrariété manifeste.

● 17 Diriez-vous que votre travail présente les caractéristiques suivantes :

- A. Il vous permet d'apprendre des choses

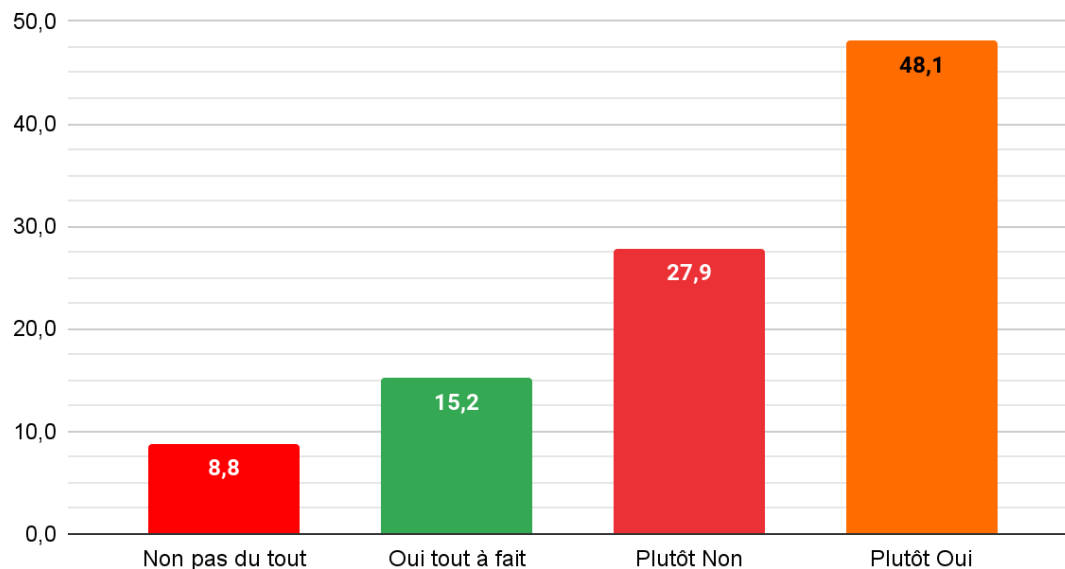
Pourcentage par réponse



Pour 41,1% des salariés, le travail n'est pas enrichissant puisqu'il n'apprennent plus rien au travail.

- B. Il est varié

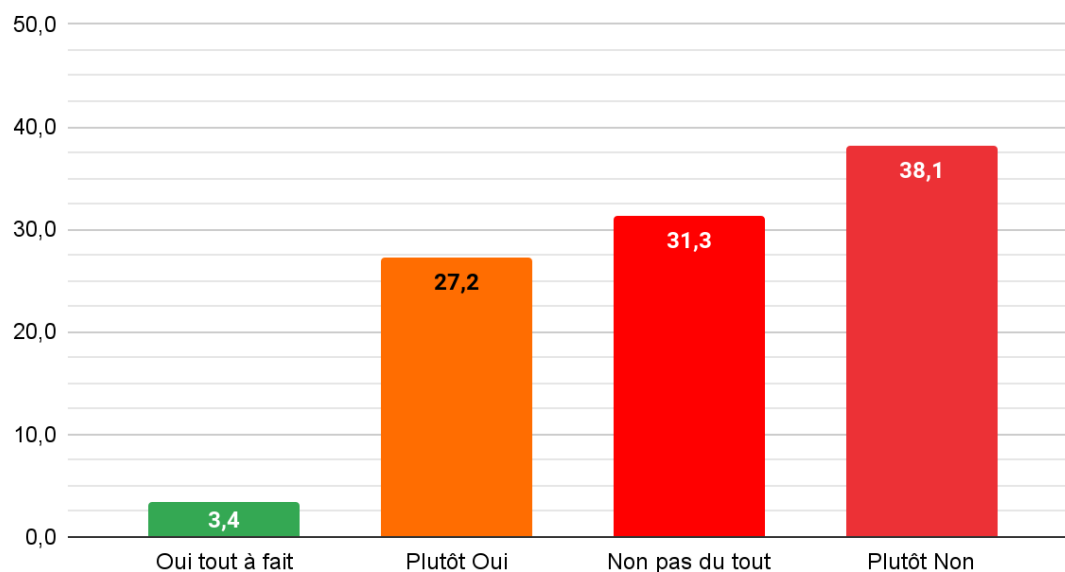
Pourcentage par réponse



Pour 36,7% des salariés, le travail est répétitif.

- C. Vous pouvez choisir vous-même la façon de procéder

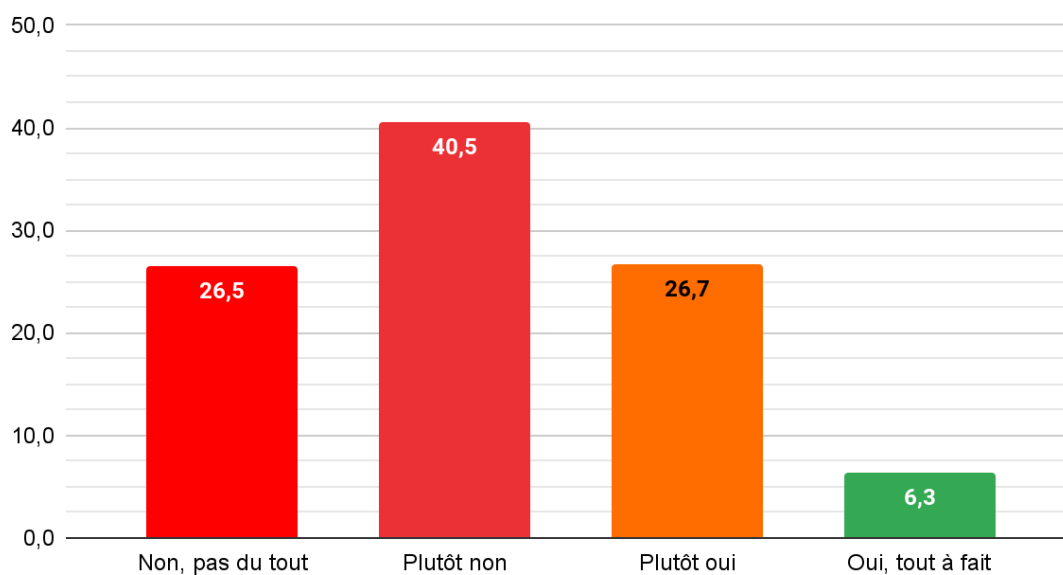
Pourcentage par réponse



69,4% des salariés n'ont pas d'autonomie dans leur travail.

- 18 Avez-vous le sentiment que dans l'ensemble, votre travail est reconnu par vos managers, la Direction ?

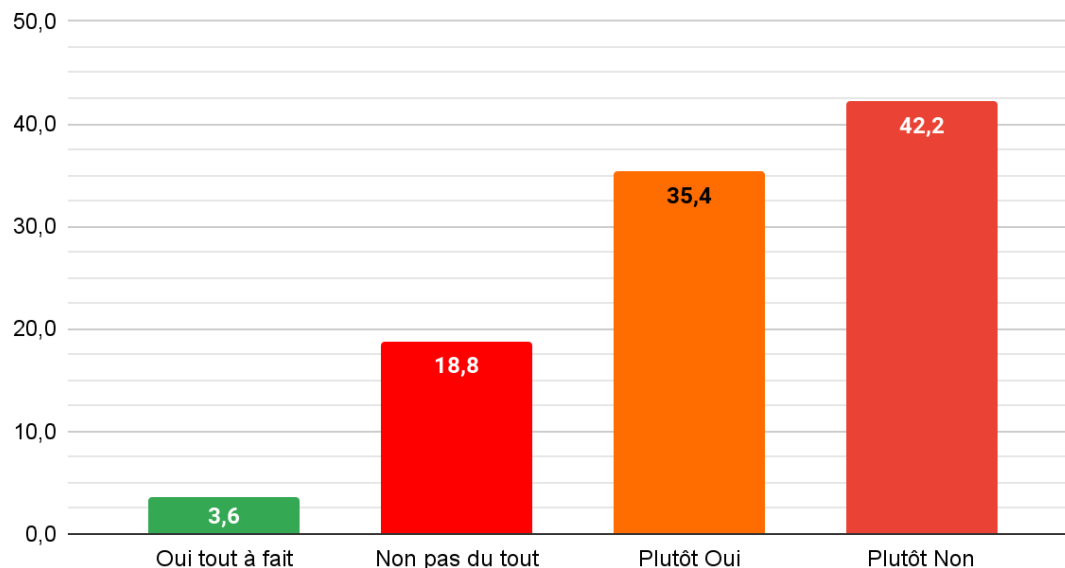
Pourcentage par réponse



67% des salariés estiment ne pas être reconnus dans leur travail.

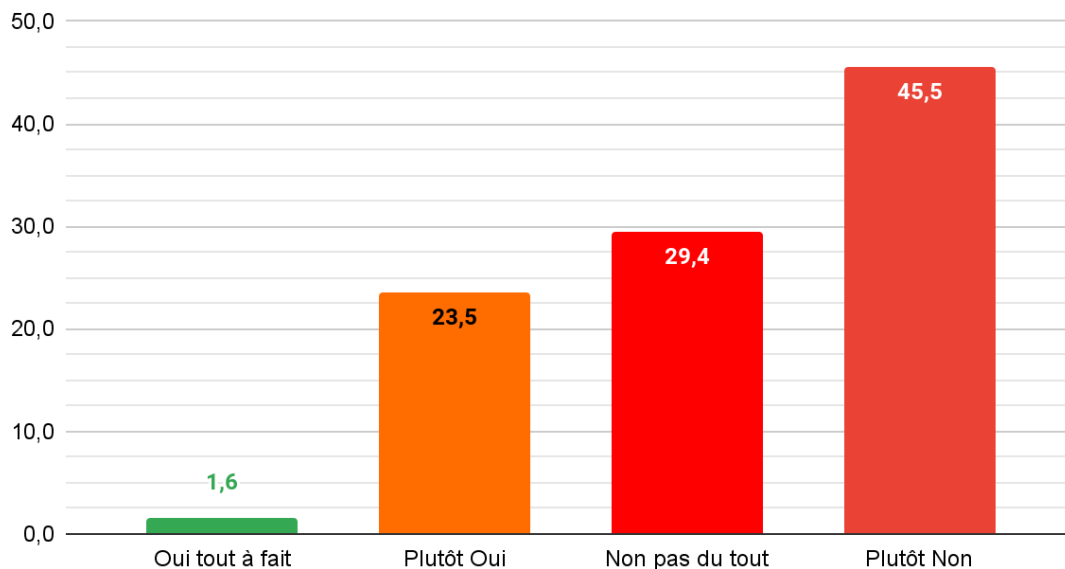
- 19 Pour faire un travail de qualité, vous disposez...
 - A. De formation et d'informations suffisantes

Pourcentage par réponse



○ B. De temps

Pourcentage par réponse

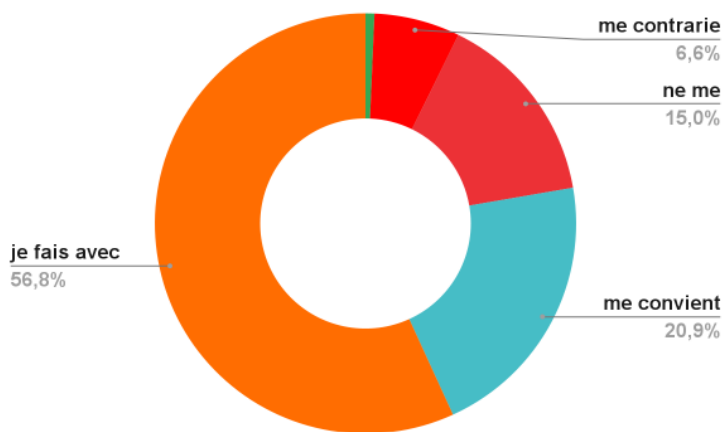


Cadrage de l'activité

● 20 Cadrage de l'activité

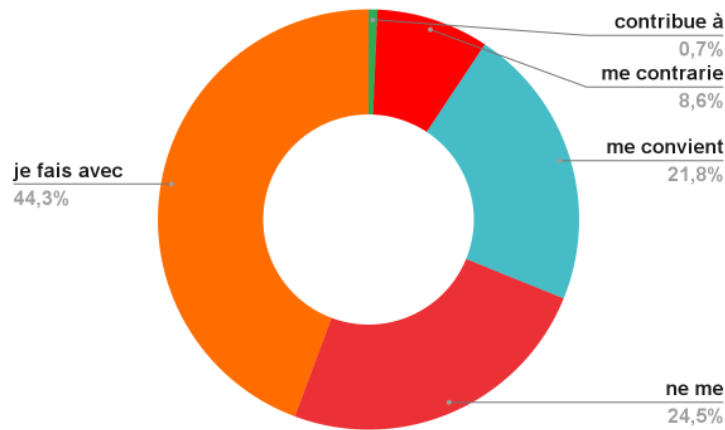
Réponses possibles : me contrarie fortement (**rouge vif**), ne me convient pas (**rouge foncé**), je fais avec (**orange**), me convient (**bleu**), contribue à mon épanouissement (**vert**).

○ A. La clarté des informations que l'on me donne pour réaliser mon travail



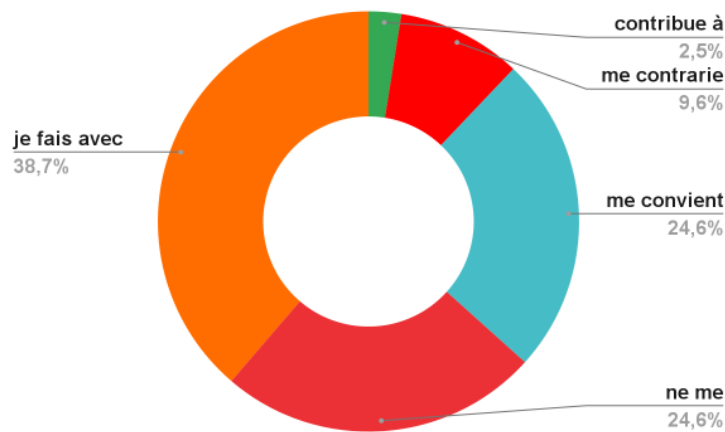
Seulement 20,9% des salariés trouvent que les informations pour effectuer leur travail sont claires.

- B. La cohérence des informations précisant ce que l'on attend de moi (consignes, objectifs, procédures, ...)

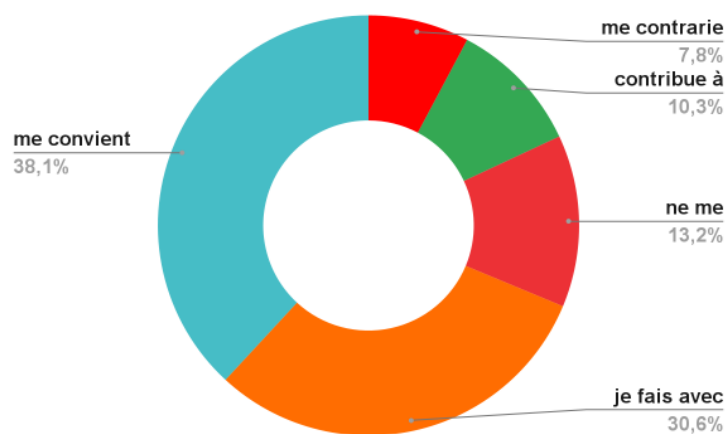


Seulement ¼ des salariés estiment que les consignes et procédures sont en cohérence avec ce que la Direction attend d'eux.

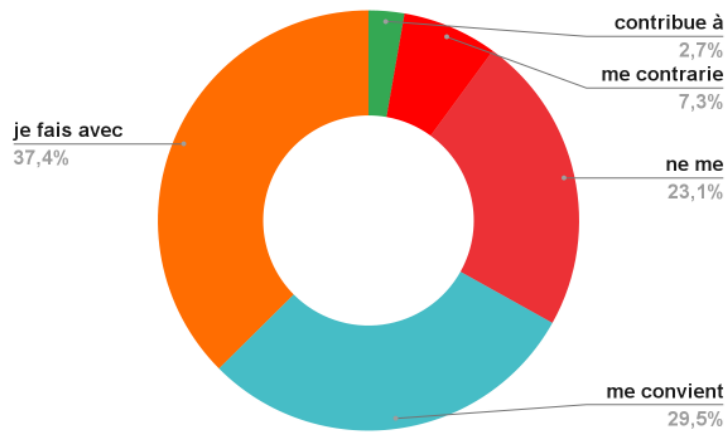
- C. La cohérence entre ce que je fais et la définition de mon poste



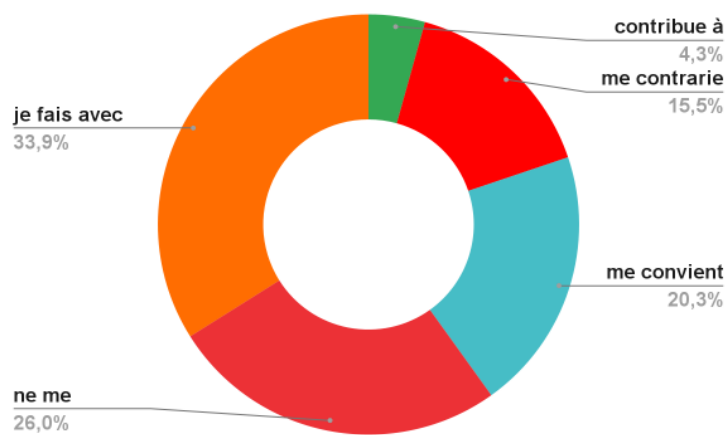
- D. La manière dont l'équipe est dirigée



○ E. Les possibilités de savoir si mon travail est de qualité ou non

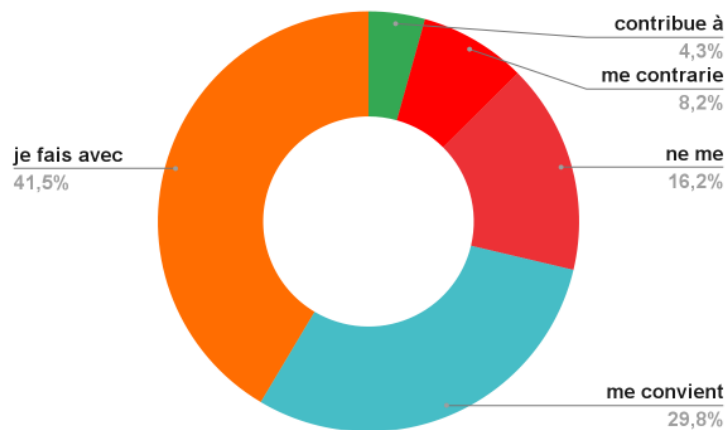


○ F. La liberté d'adapter mon rythme de travail

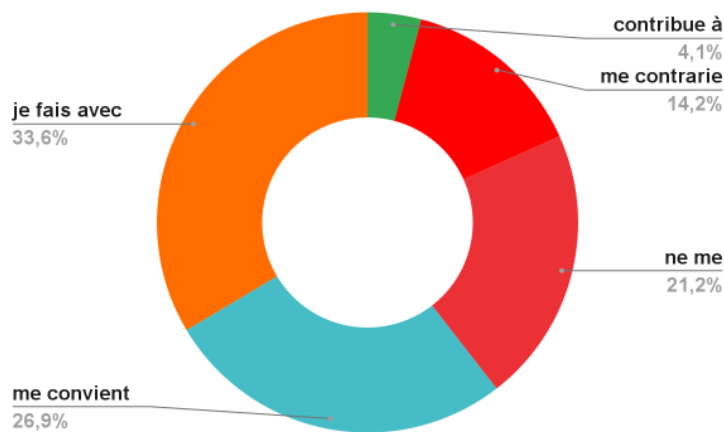


41,5% des salariés ne maîtrisent pas leur rythme de travail et 33,9% font avec.

○ G. L'aide que je reçois pour mener à bien mon travail

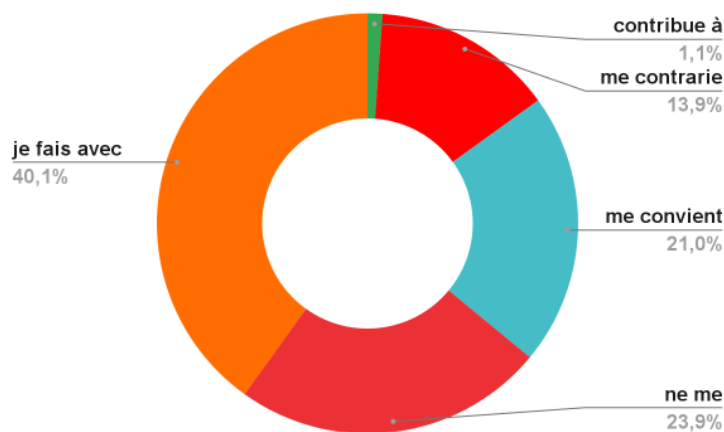


○ H. Le soutien moral que je peux recevoir au travail



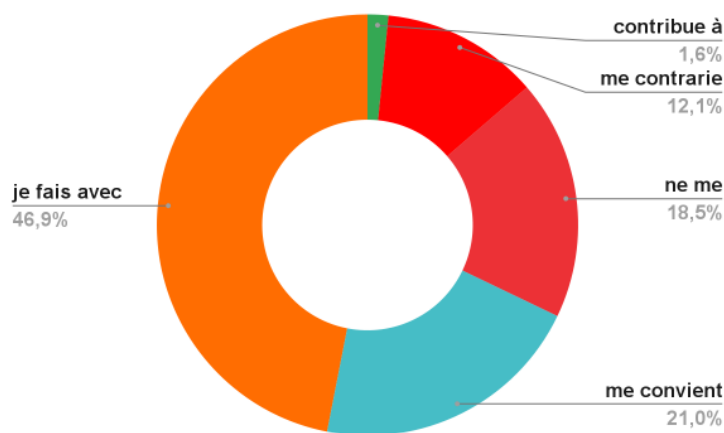
35,4% des salariés n'ont pas de soutien moral dans leur travail et 33,6% font avec l'absence de soutien moral.

○ I. Les délais dont je dispose pour faire mon travail



35,8% des salariés estiment ne pas avoir un délai suffisant pour effectuer leur travail et 40,1% des salariés font avec ce manque de délai.

○ J. Globalement, le cadrage de mon activité...



- 21 Cadrage de l'activité : commentaires

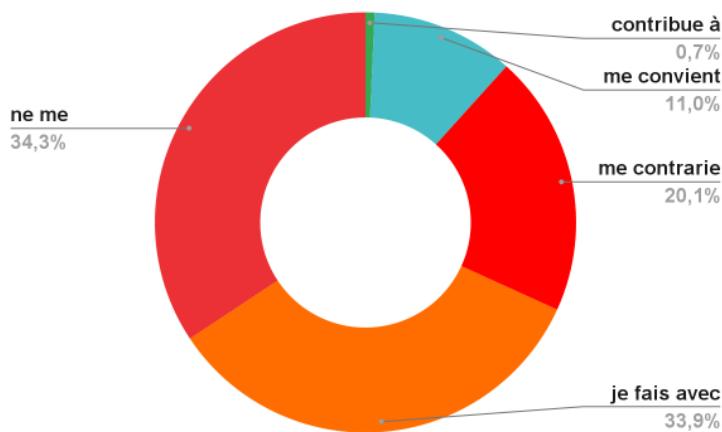
Globalement les salariés ne reçoivent pas ou peu de consignes claires pour effectuer leur travail. Les salariés ne se sentent pas suffisamment soutenus. Le plus désastreux, les salariés n'ont pas assez de temps pour effectuer leur travail et ils ne sont pas libres d'organiser leur rythme de travail.

Contexte organisationnel

- 22 Contexte organisationnel

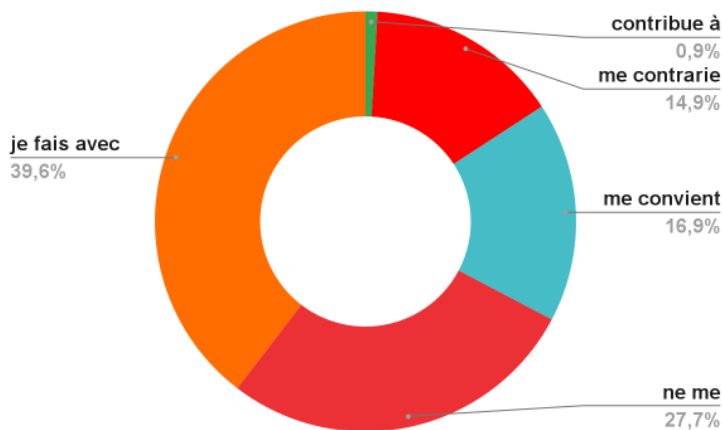
Réponses possibles : me contrarie fortement (rouge vif), ne me convient pas (rouge foncé), je fais avec (orange), me convient (bleu), contribue à mon épanouissement (vert).

- A. La manière dont je peux évoluer dans l'entreprise



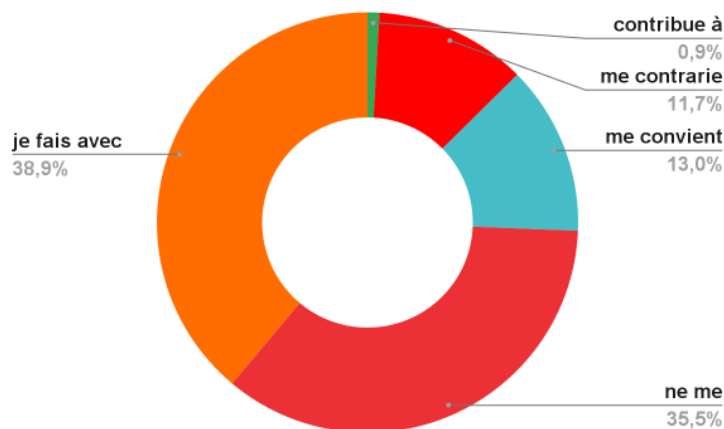
88,1% des salariés ne sont pas satisfaits des possibilités d'évolution dans l'entreprise.

- B. Ma rémunération



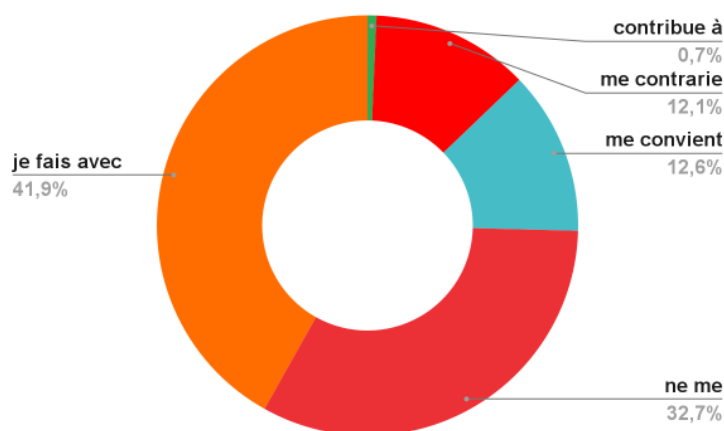
Seulement 17,8% des salariés sont satisfaits de leur rémunération !

○ C. Les possibilités de développer mes compétences (formations ...)



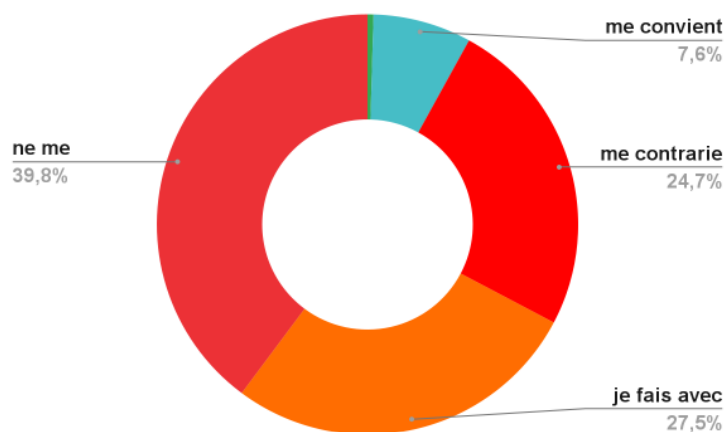
Seulement 13,9% des salariés ont la possibilité de développer leur compétence.

○ D. Les modalités d'évaluation de mon travail



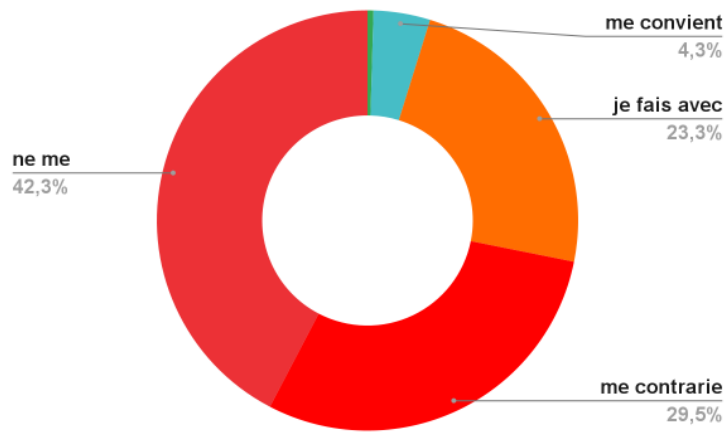
Les méthodes d'évaluation ne conviennent pas à 44,8% des salariés et 41,9% "font avec".

○ E. La manière dont les personnes sont traitées dans l'entreprise (reconnaissance, justice...)



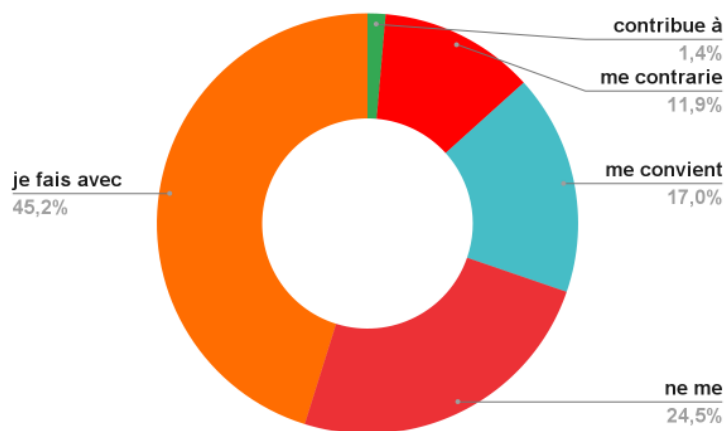
64,5% des salariés estiment qu'il y a un manque de reconnaissance et de justice au travail, tandis que 27,5% "font avec".

○ F. La manière dont les avis des personnes sont pris en compte dans l'entreprise



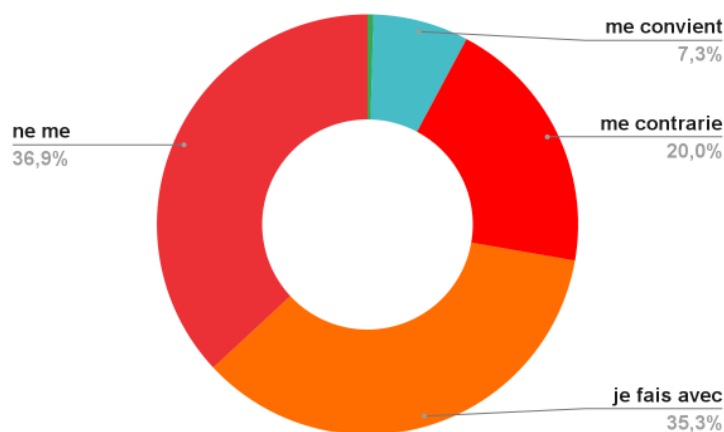
71,8% des salariés estiment que leur avis ne sont pas pris en compte dans l'entreprise.

○ G. L'ambiance qui règne dans l'entreprise



41,5% des salariés n'aiment pas l'ambiance de travail et 45,2% s'en accommodent.

○ H. La communication de l'entreprise sur ses choix et ses objectifs



56,9% des salariés ne sont pas satisfaits de la communication de l'entreprise concernant les choix de l'entreprise et les objectifs. 35,3% s'en accommodent.

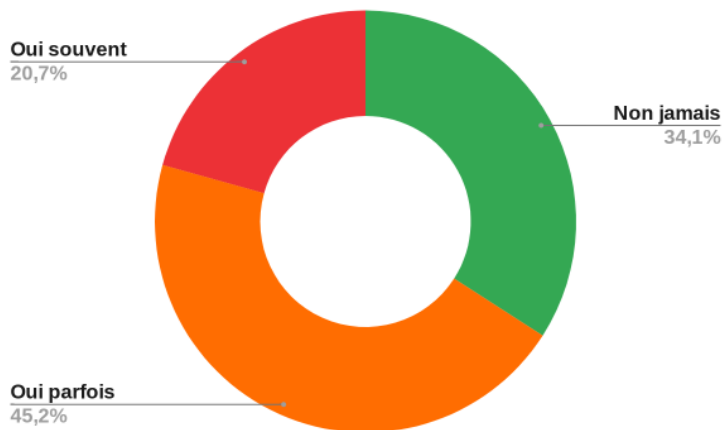
● 23 Contexte organisationnel : commentaires

Manque d'évolution, mal payé, manque de reconnaissance, injustice, manque de formation, avis non pris en compte, manque de communication, malheureusement voilà la situation de la Matmut.

● 24 Votre poste de travail présente t-il les caractéristiques suivantes :

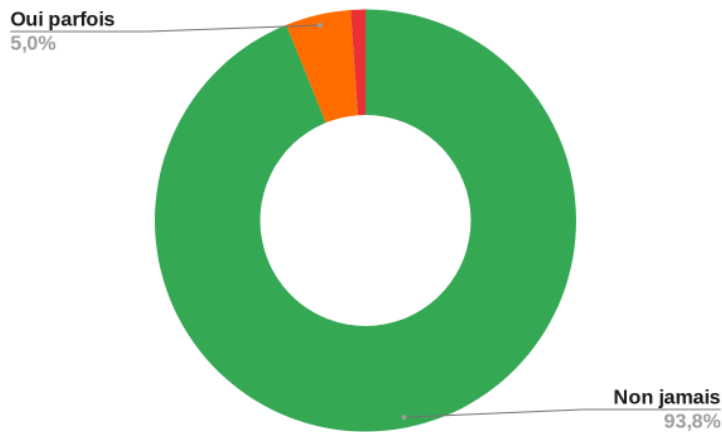
Réponses possibles : Non jamais, Oui parfois, Oui souvent.

○ A. Postures contraignantes

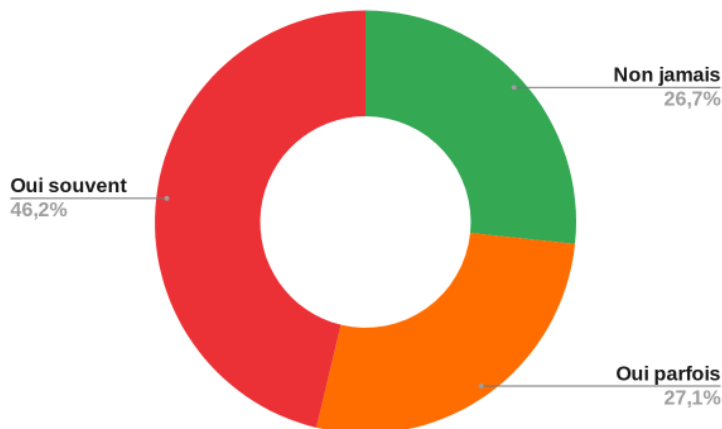


Attention : 20,7% des salariés sont souvent exposés à des postures contraignantes.

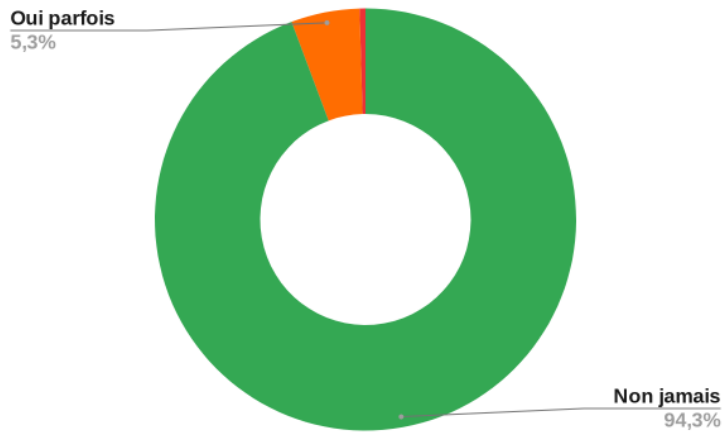
○ B. Effort, port de charges lourdes



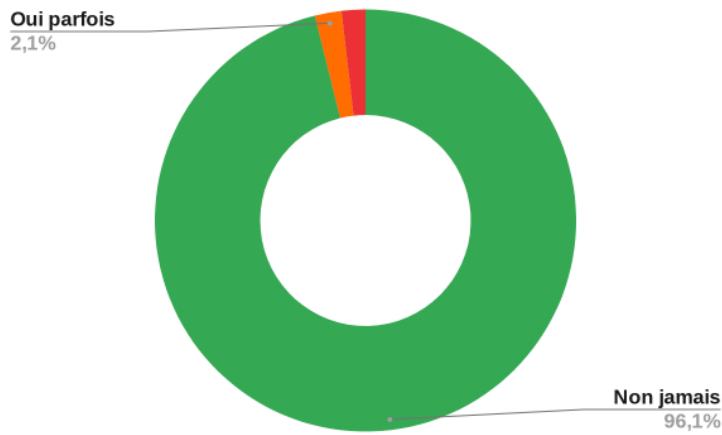
○ C. Gestes répétitifs



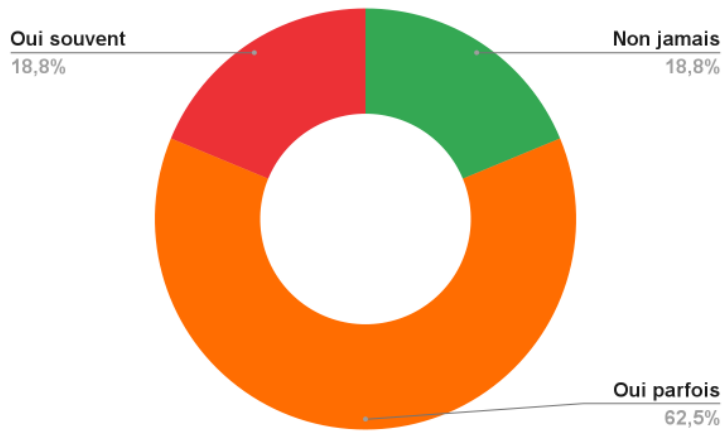
○ D. Importants déplacements à pieds



○ E. Station debout prolongée

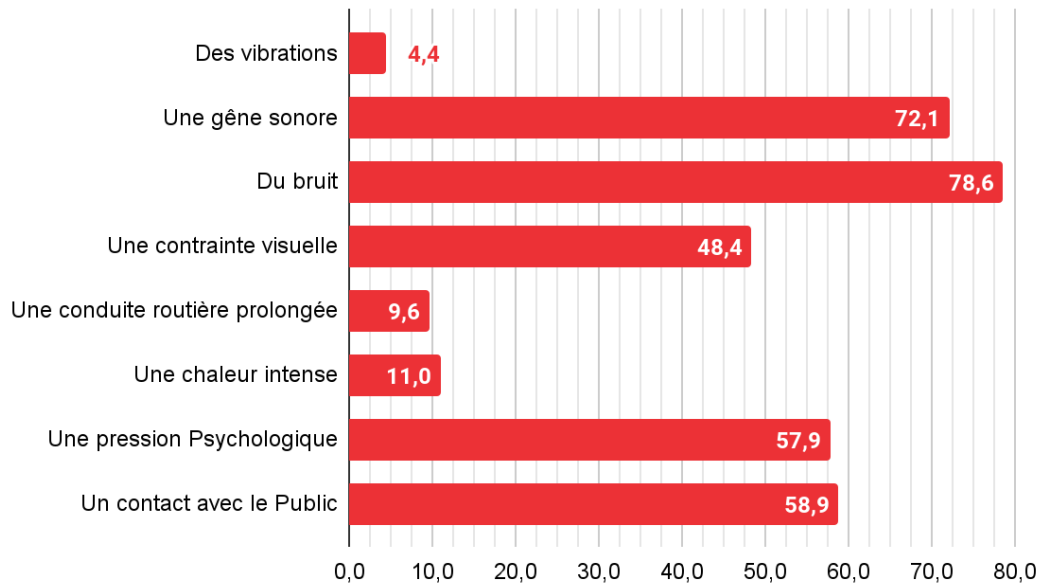


○ F. Si oui, est-ce difficile ou pénible



- 25 Êtes-vous exposé à...

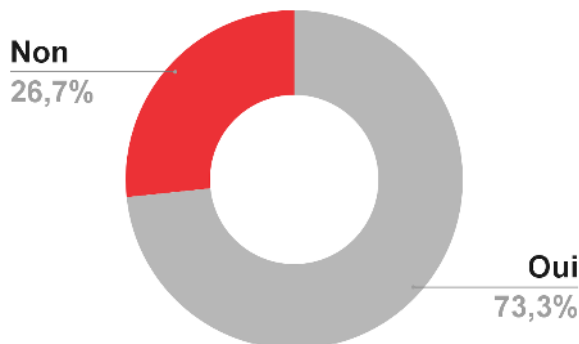
Pourcentage des réponses "Oui"



Près de 80% des salariés sont exposés au bruit et 60% sont exposés à une pression psychologique.

- 26 Vos restrictions médicales sont-elles respectées ?

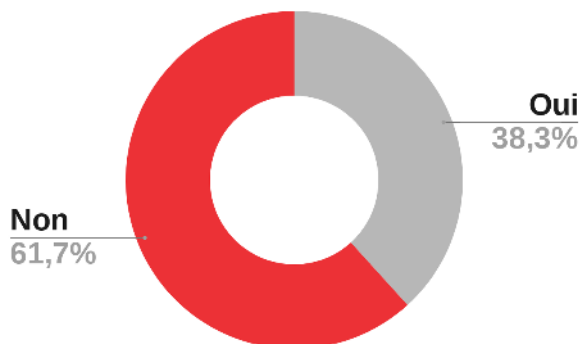
Réponses possibles : Oui, Non, Non concerné. Les réponses "Non concerné" sont retirées des résultats.



Attention : pour 26,7% des salariés les préconisations médicales ne sont pas respectées par la Direction.

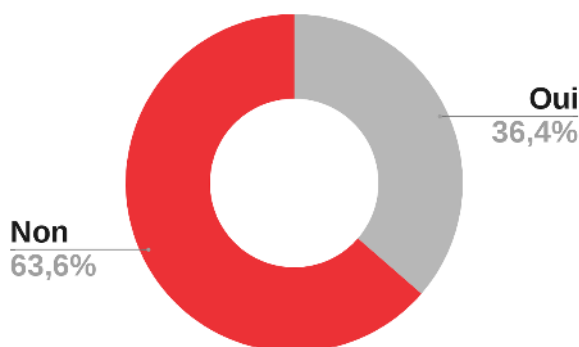
- 27 Pour les salariés à temps partiel, votre charge de travail est-elle adaptée ?

Réponses possibles : Oui, Non, Non concerné. Les réponses "Non concerné" sont retirées des résultats.



61,7% des salariés à temps partiel n'ont pas une charge de travail adaptée à leur temps de travail.

- 28 Arrivez-vous à vous dégager assez de temps pour vous tenir informé des notes de service, ou informations données par votre Direction dans le cadre de votre travail ?



63,6% des salariés n'ont pas le temps de lire les notes de service.

- 29 Dans l'ensemble, estimez-vous que votre travail est fatiguant ?

Note de 1 (pas du tout fatiguant) à 10 (extrêmement fatiguant).

Moyenne obtenue : 6,98 / 10

- 30 Dans l'ensemble, estimez-vous que votre travail est stressant ?

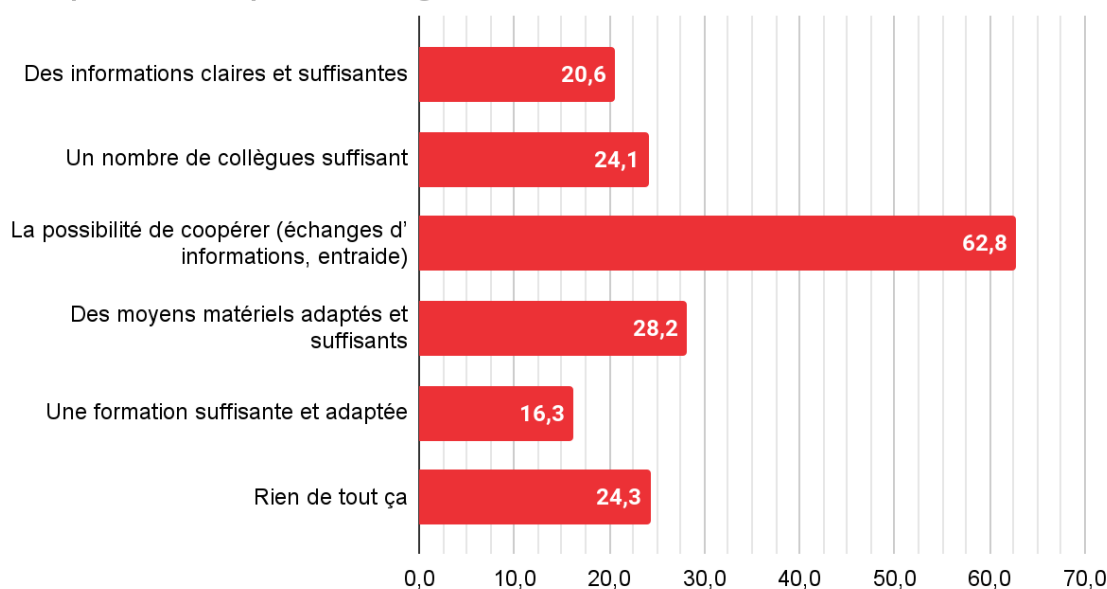
Note de 1 (pas du tout stressant) à 10 (extrêmement stressant).

Moyenne obtenue : 7,60 / 10

- 31 Pour effectuer correctement votre travail, avez-vous en général... ?

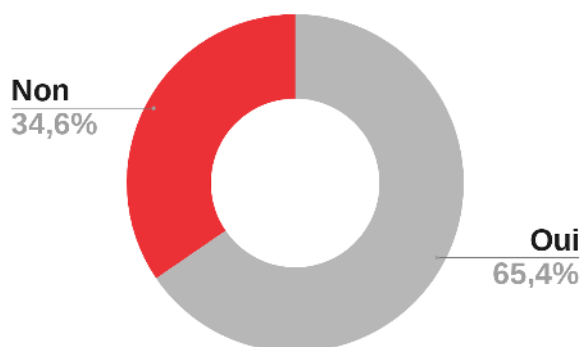
Plusieurs réponses possibles.

Réponses en pourcentage



83,7% des salariés estiment ne pas avoir une formation suffisante pour effectuer correctement leur travail. 74,9% des salariés déplorent un manque d'effectif pour effectuer correctement leur travail et 79,4% des salariés estiment ne pas avoir d'informations claires et suffisantes.

- 32 Estimez-vous avoir un équilibre satisfaisant entre votre vie professionnelle et votre vie personnelle ?

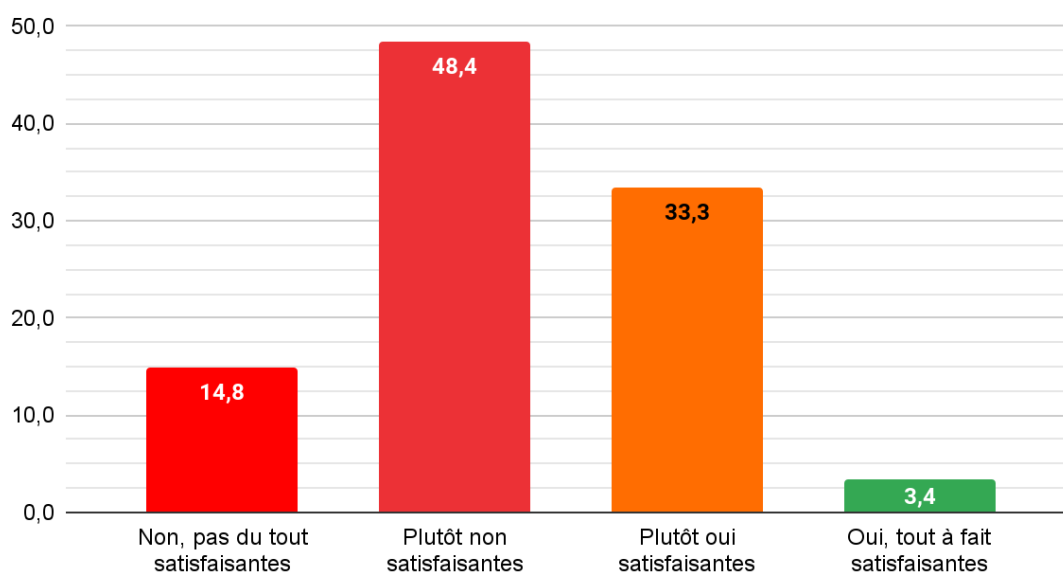


- 33 Si vous avez répondu non à la question précédente, expliquez pourquoi

34,6% des salariés estime ne pas avoir un équilibre entre leur vie privée et leur vie professionnelle à cause du temps de route, des horaires trop rigides (pour le réseau d'agences), absence de télétravail (pour le réseau d'agences), charge de travail importante, l'impossibilité d'oublier le travail une fois au domicile, trop de stress et de pression qui ont une répercussion sur la vie privée

- 34 Les possibilités de vous concentrer sur votre lieu de travail vous semblent...

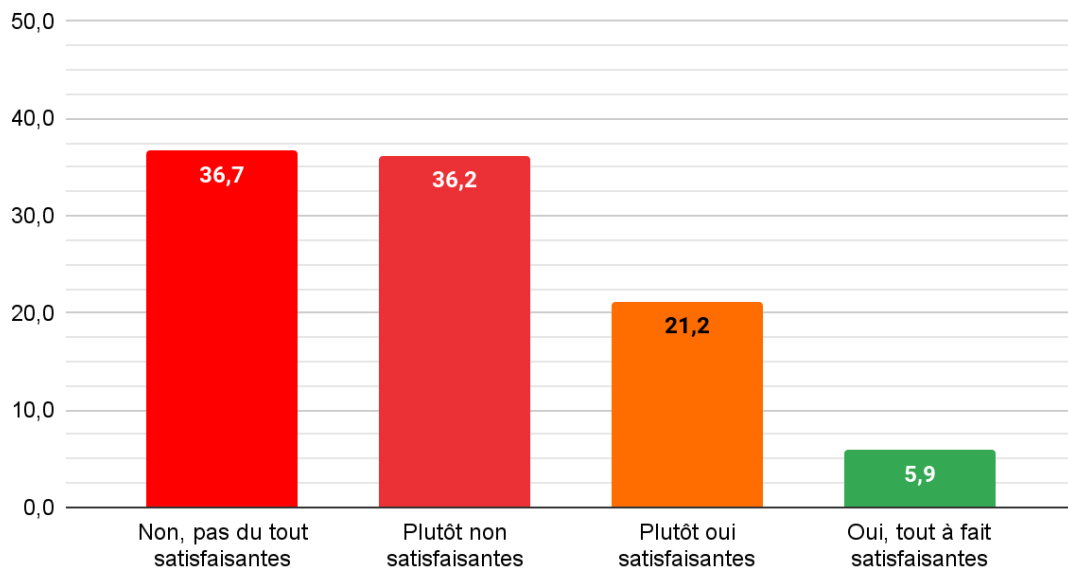
Pourcentage par réponse



63,2% des salariés n'ont pas la possibilité de se concentrer au travail.

● 35 Les possibilités que vous avez de gérer le bruit vous semblent...

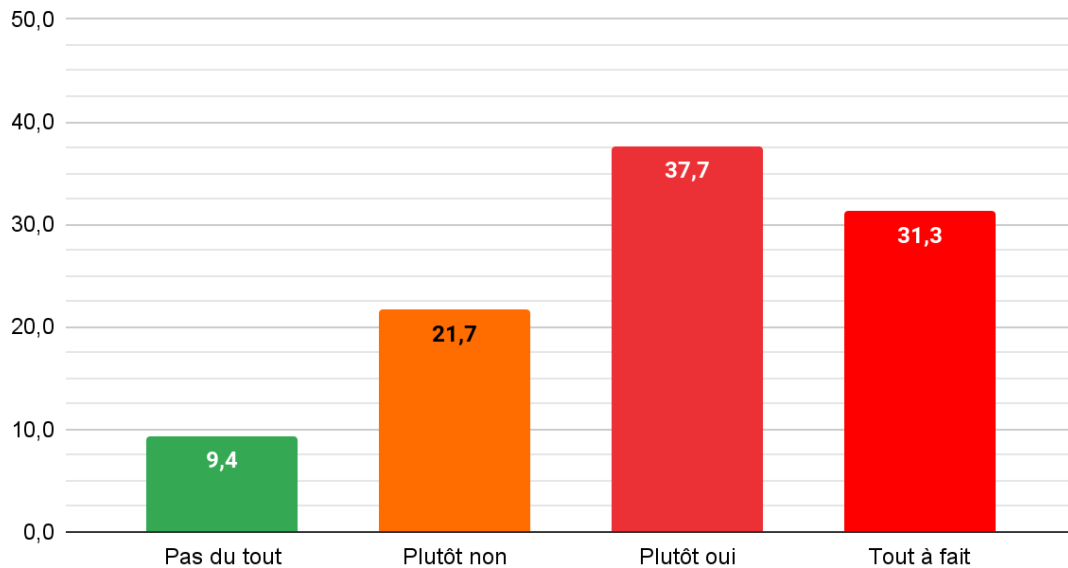
Pourcentage par réponse



72,9% des salariés déplorent ne pas pouvoir gérer le bruit.

● 36 D'une façon générale, vous diriez que le niveau de bruit de votre environnement de travail est élevé ?

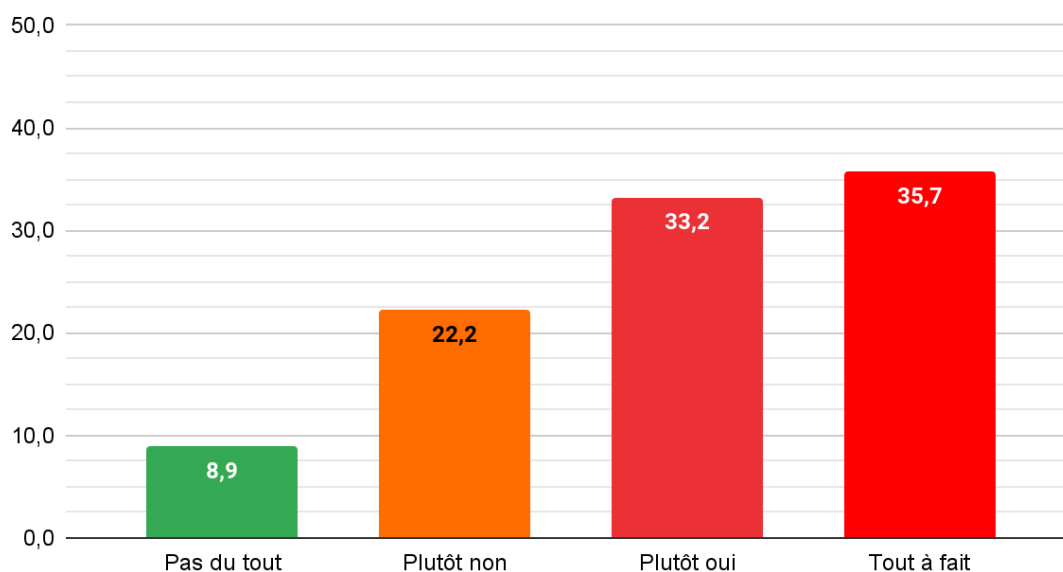
Pourcentage par réponse



69% des salariés trouvent que le bruit au travail est élevé.

- 37 D'une façon générale, vous diriez que le bruit de votre environnement de travail est gênant ?

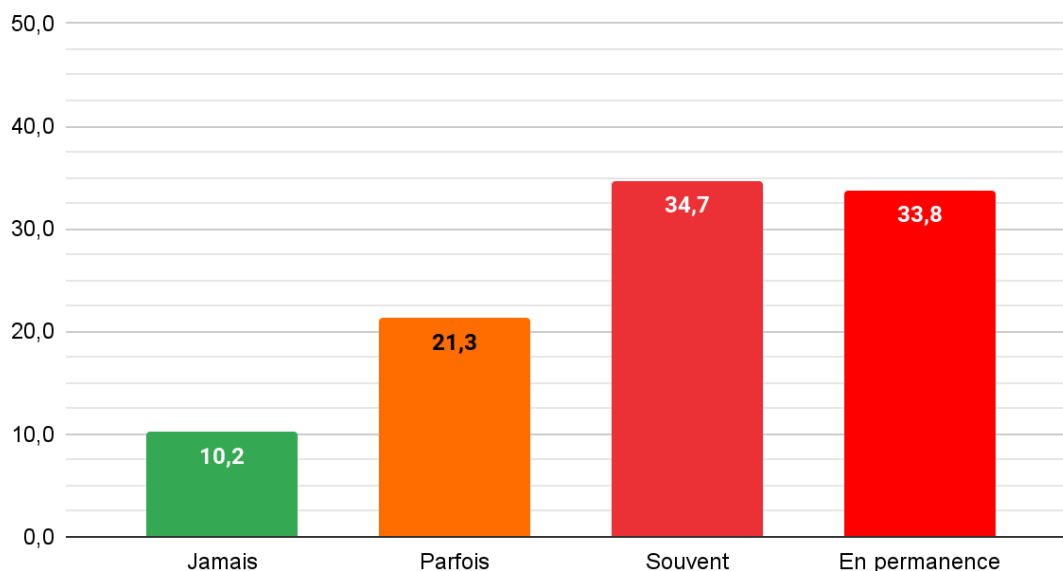
Pourcentage par réponse



68,9% des salariés estiment que le bruit est une gêne au travail.

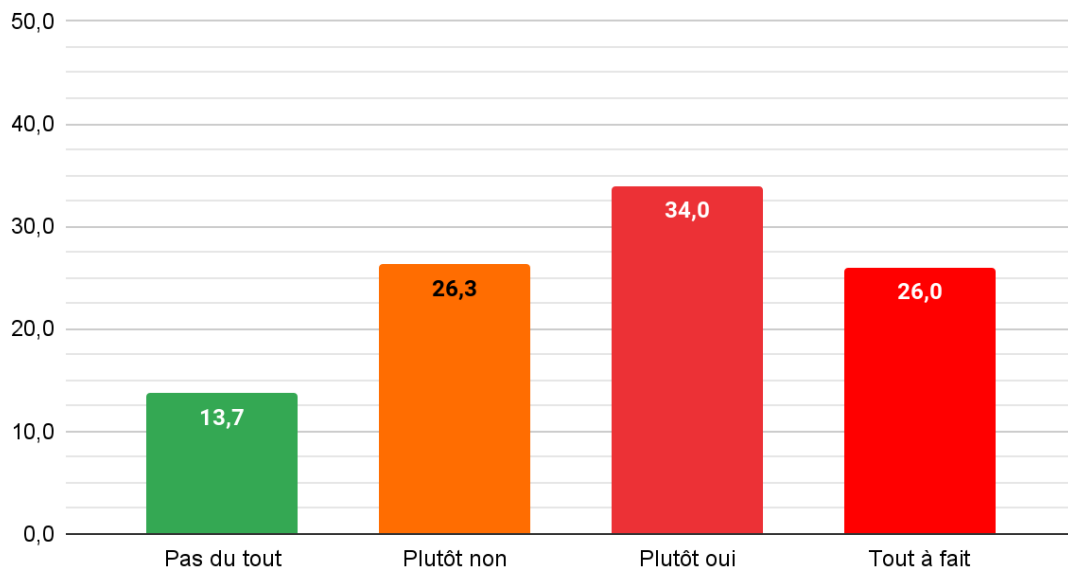
- 38 A votre poste de travail, vous entendez le bruit du fonctionnement des machines (ventilation, ordinateur, imprimantes...) ?

Pourcentage par réponse

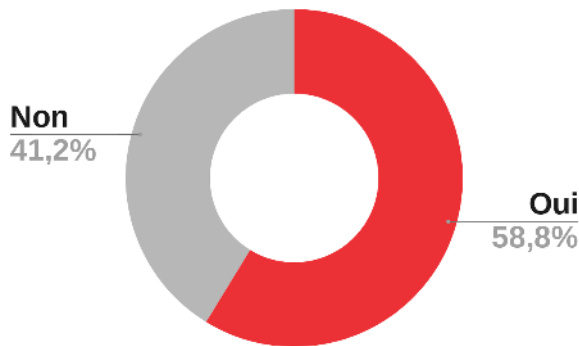


● 39 Vous diriez que ce bruit est gênant ?

Pourcentage par réponse



● 40 Y-a-t-il une activité dans votre travail pour laquelle ce bruit vous semble plus gênant ?



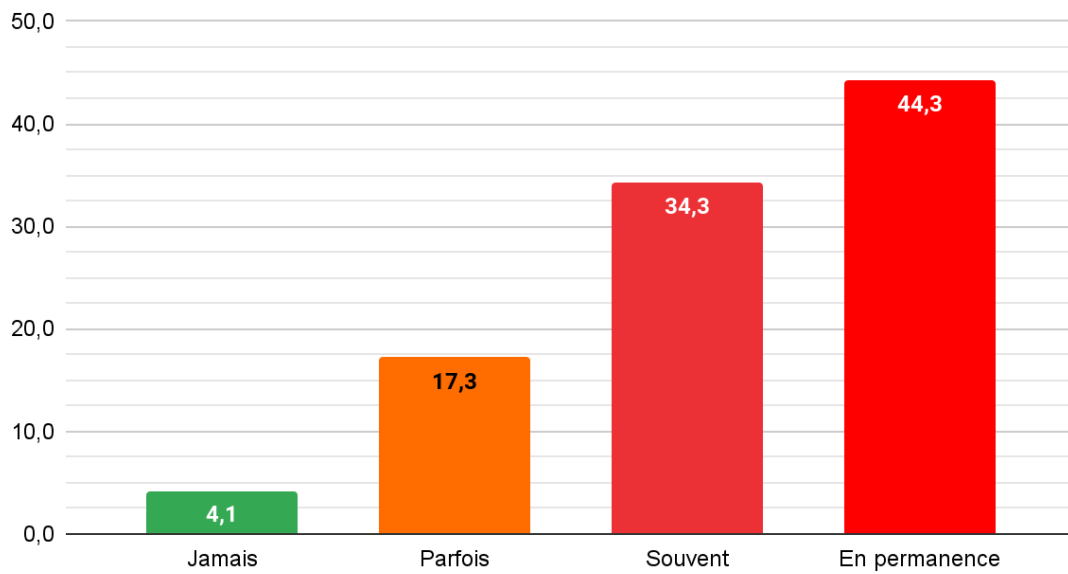
● 41 Si oui laquelle ? (Lecture, rédaction, saisie, conversations téléphoniques ...)

Pour les métiers relevant du back office (PGIS, MPJ, INSPECTION, UG, secrétaire, PRS), le bruit est gênant pour l'analyse des dossiers, la lecture ou la rédaction des rapports et pour mener à bien une conversation téléphonique.

Pour les métiers en agences, le bruit est gênant pour le vis-à-vis et les entretiens téléphoniques.

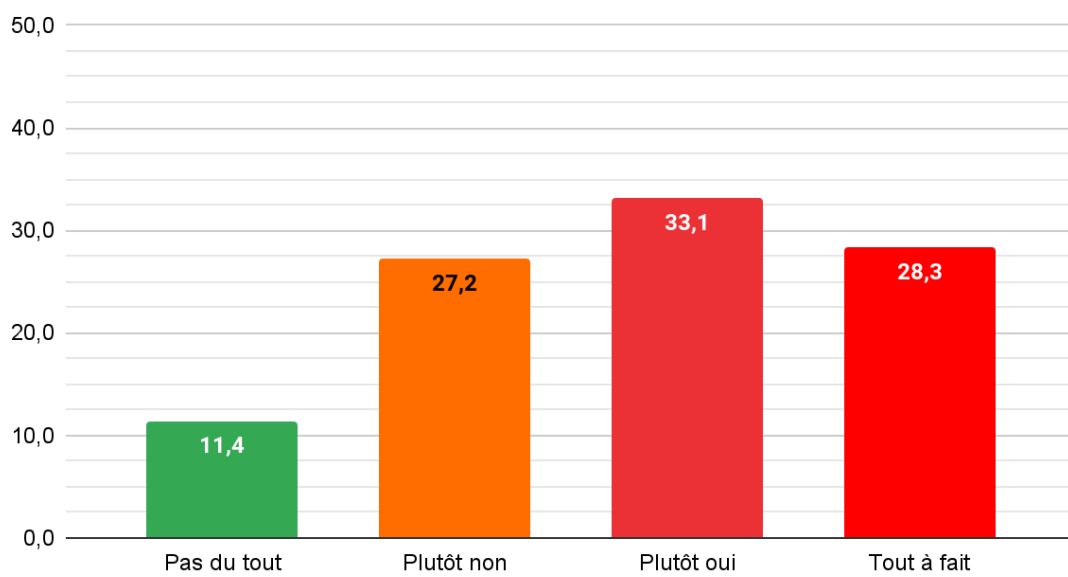
- 42 A votre poste de travail, vous entendez le bruit des sonneries des téléphones...

Pourcentage par réponse

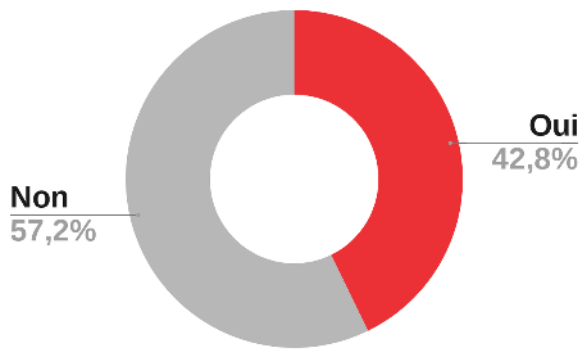


- 43 Diriez-vous que le bruit du téléphone est gênant ?

Pourcentage par réponse



- 44 Y-a-t-il une activité dans votre travail pour laquelle ce bruit vous semble plus gênant ?



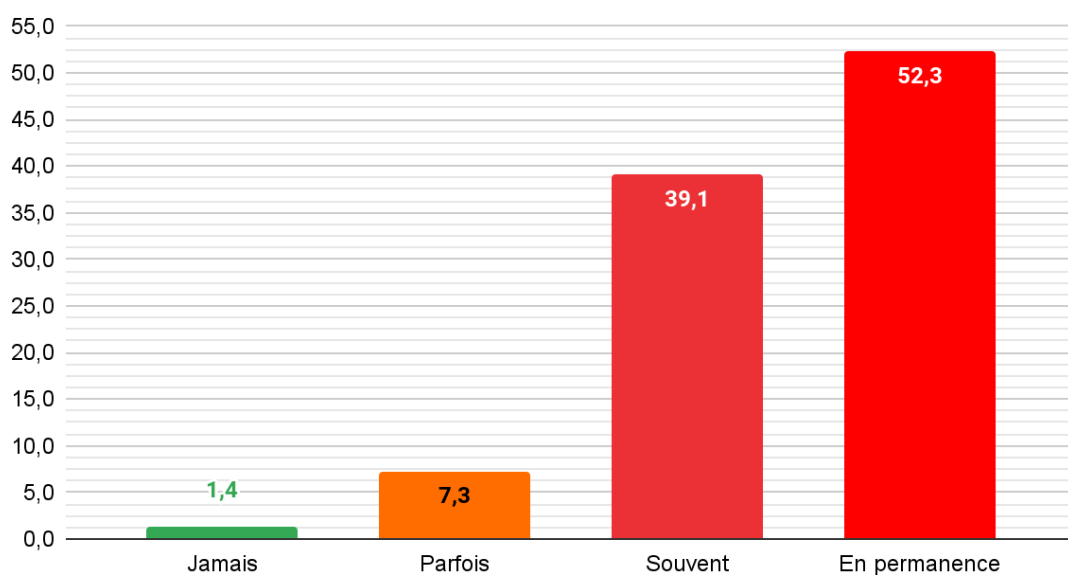
- 45 Si oui laquelle ? (lecture, rédaction, saisie, conversations téléphoniques ...)

Pour les métiers relevant du back office (PGIS, MPJ, INSPECTION, UG, secrétaire, PRS), le bruit du téléphone est gênant pour l'analyse des dossiers, la lecture ou la rédaction des rapports et pour mener à bien une conversation téléphonique.

Pour les métiers en agences, le bruit du téléphone est gênant pour le vis-à-vis et les entretiens téléphoniques.

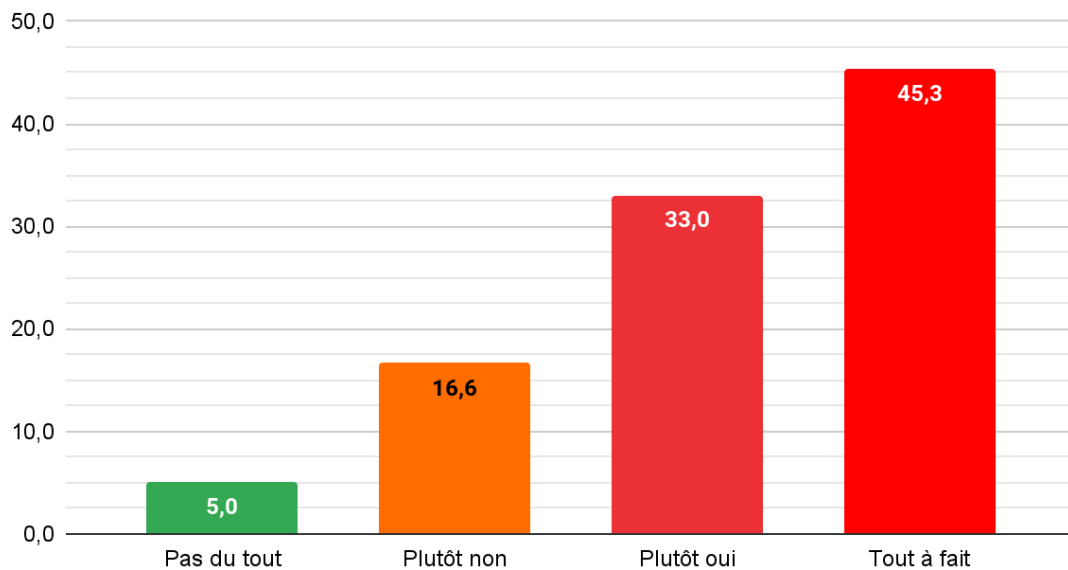
- 46 A votre poste de travail, vous entendez et vous comprenez clairement les conversations de vos collègues...

Pourcentage par réponse



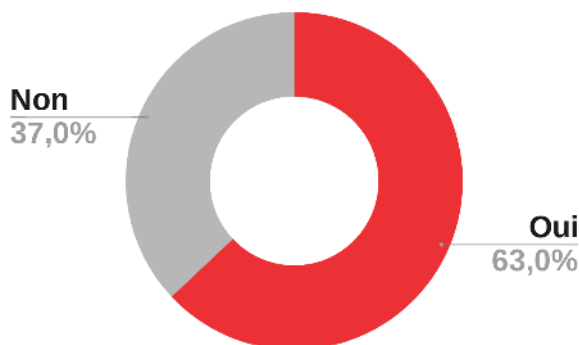
- 47 Diriez-vous que le bruit des conversations est gênant ?

Pourcentage par réponse



77,5% des salariés sont gênés par les conversations des collègues.

- 48 Y-a-t-il une activité dans votre travail pour laquelle le bruit des conversations vous semble plus gênant ?



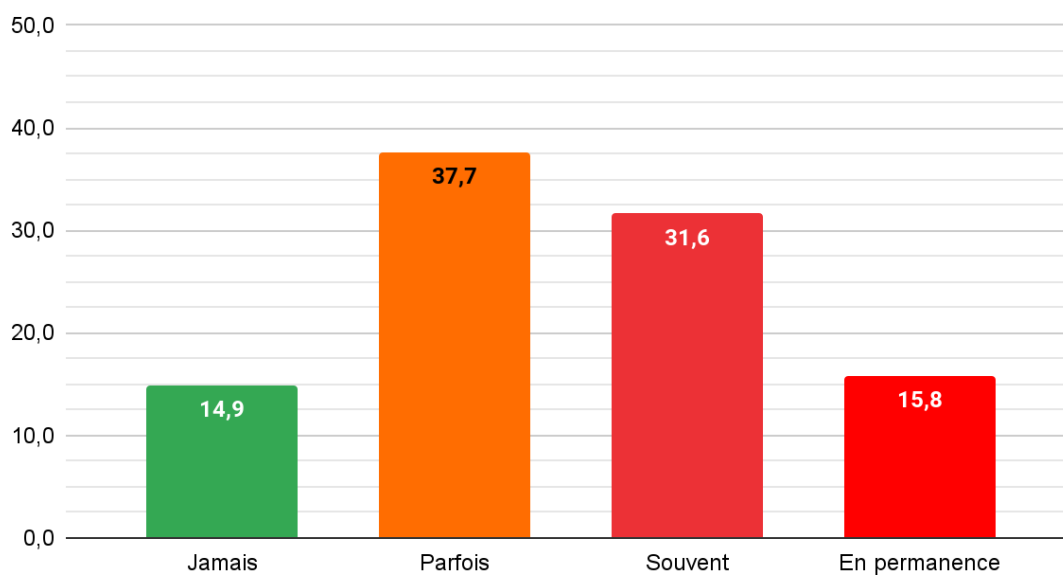
- 49 Si oui, laquelle ? (lecture, rédaction, saisie, conversations téléphoniques ...)

Pour les métiers relevant du back office (PGIS, MPJ, INSPECTION, UG, secrétaire, PRS), les conversations sont gênantes pour l'analyse des dossiers, la lecture ou la rédaction des rapports et pour mener à bien une conversation téléphonique.

Pour les métiers en agences, le bruit des conversations est gênant pour le vis-à-vis et les entretiens téléphoniques.

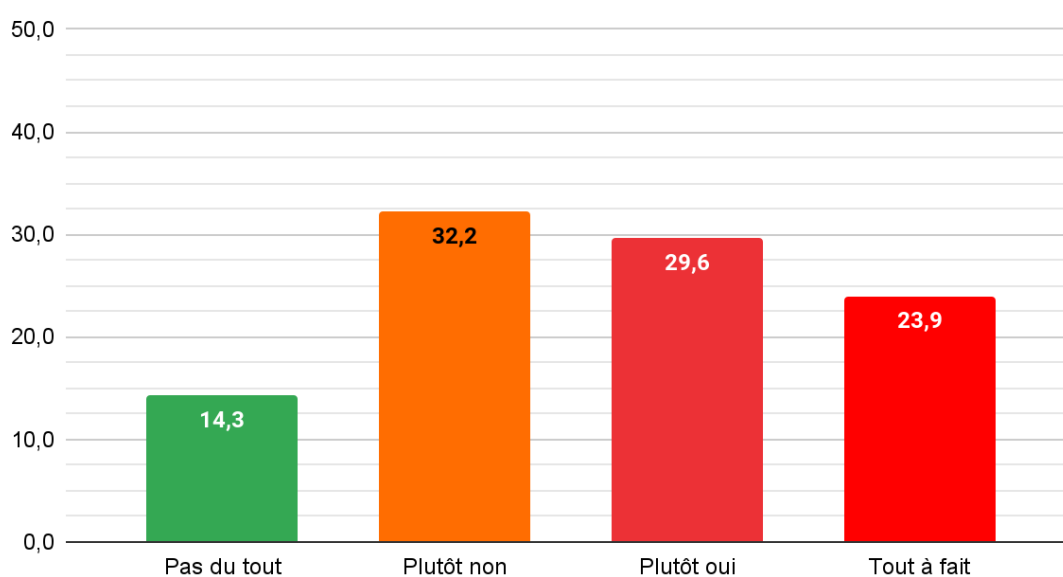
- 50 A votre poste de travail, vous entendez des conversations de collègues que vous ne pouvez pas comprendre ?

Pourcentage par réponse



- 51 Vous diriez que ce bruit est gênant ?

Pourcentage par réponse



- 52 Y-a-t-il une activité dans votre travail pour laquelle ce bruit est gênant ?



- 53 Si oui, laquelle ? (lecture, rédaction, saisie, conversations téléphoniques...)

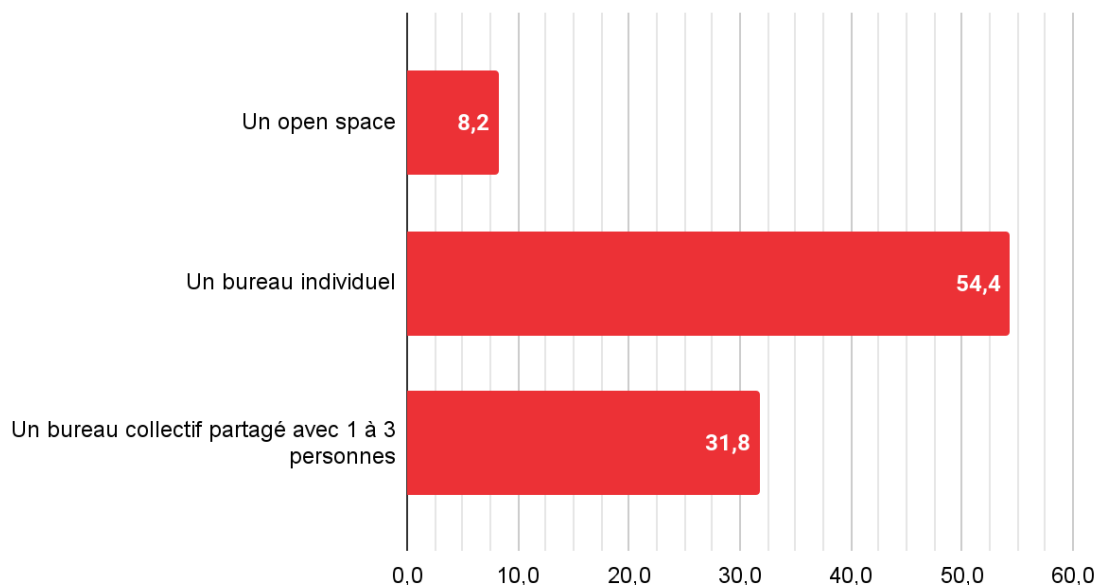
Pour les métiers relevant du back office (PGIS, MPJ, INSPECTION, UG, secrétaire, PRS), entendre les conversations même sans les comprendre est un facteur de pénibilité pour, la concentration, l'analyse des dossiers, la lecture ou la rédaction des rapports et pour mener à bien une conversation téléphonique.

Pour les métiers en agences, entendre les conversations même sans les comprendre est un facteur de pénibilité pour la concentration, pour le vis-à-vis et les entretiens téléphoniques.

- 54 Pour vous, l'environnement idéal serait...

Plusieurs réponses possibles parmi "Un open space", "Un bureau individuel", "Un bureau collectif partagé avec 1 à 3 personnes", "Autre" (saisie libre).

Réponses en pourcentage



L'open space est rejeté par 91,8% des salariés !

Réponses saisies pour le choix "Autre"

Les collègues ayant cochés "autres" demandent :

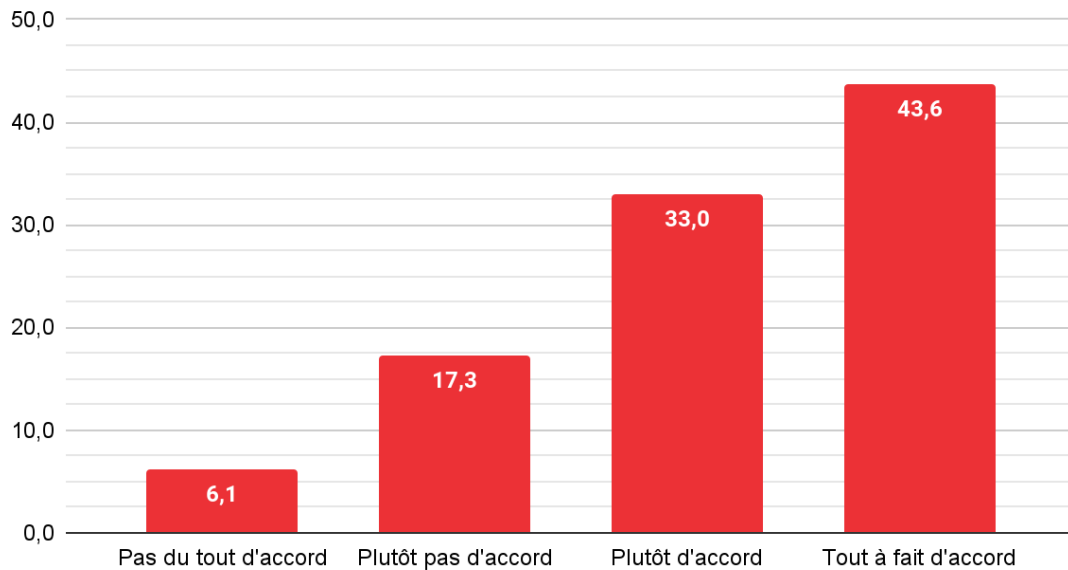
- plus de télétravail
- un mixte entre l'open space et le bureau individuel
- une coupure téléphonique dans la journée
- un bureau collectif partagé avec 1 à 2 personnes
- des séparateurs de bureau isolants

- des nouveaux casques qui ne captent pas les bruits ambiants
- des équipes séparées, et dans chaque équipe cloisons entre les bureaux
- plus d'espace entre chaque marguerites
- aménagement anti-bruit des locaux

Votre relation au bruit en général

- 55 J'ai besoin d'un environnement complètement calme pour avoir une bonne nuit de sommeil

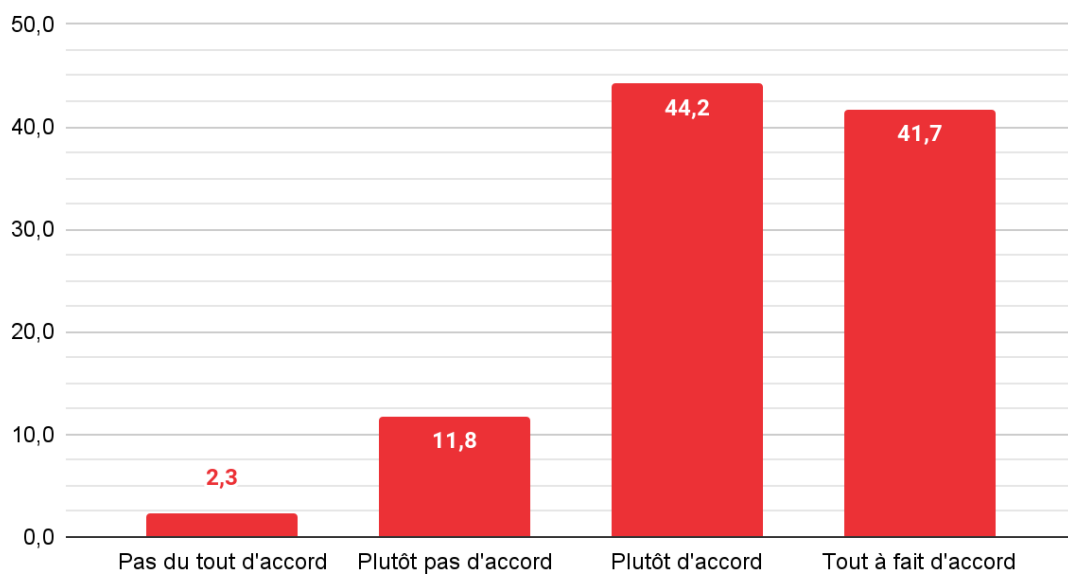
Pourcentage par réponse



76,6% des salariés ont besoin d'être au calme au travail pour avoir une bonne nuit de sommeil.

- 56 J'ai besoin d'un environnement calme pour être capable d'effectuer de nouvelles tâches

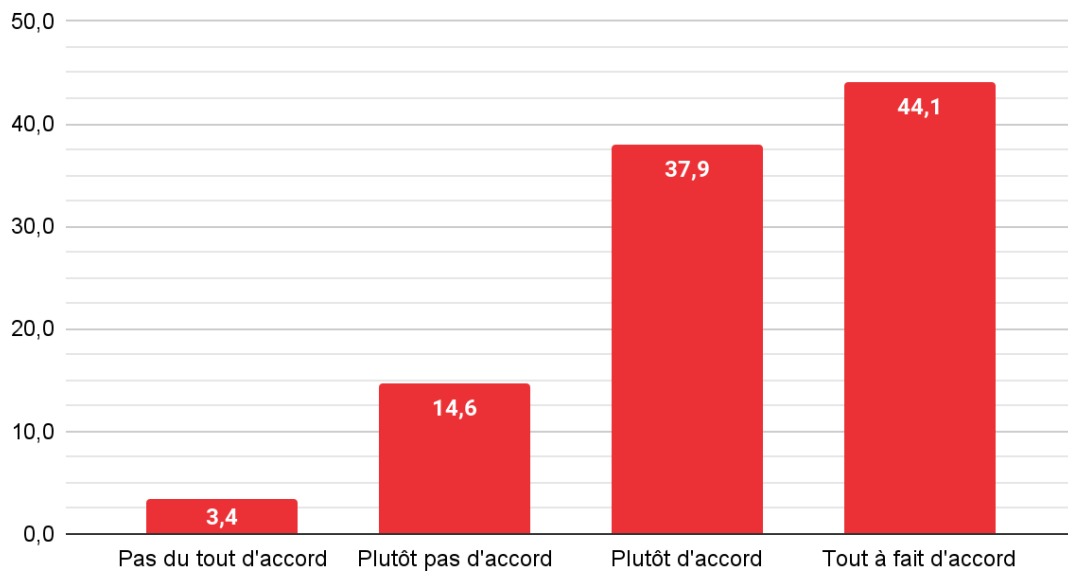
Pourcentage par réponse



85,9% des salariés ont besoin de calme au travail pour effectuer de nouvelles tâches.

- 57 Lorsque les gens autour de moi sont bruyants, j'ai du mal à accomplir mon travail.

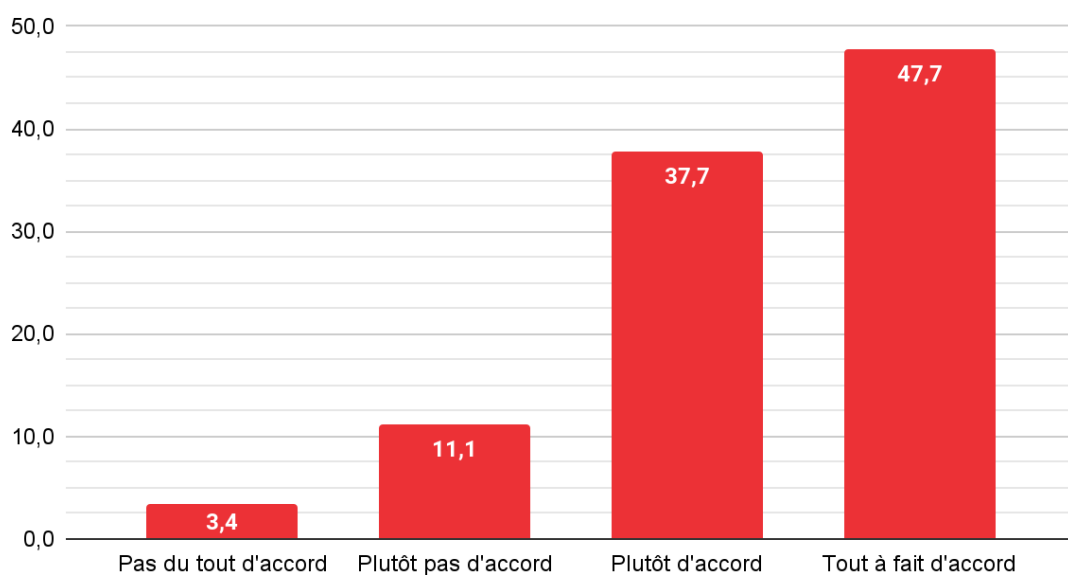
Pourcentage par réponse



82% des salariés ont des difficultés à accomplir leur travail à cause du bruit.

- 58 Je suis nettement moins performant(e) dans les endroits bruyants.

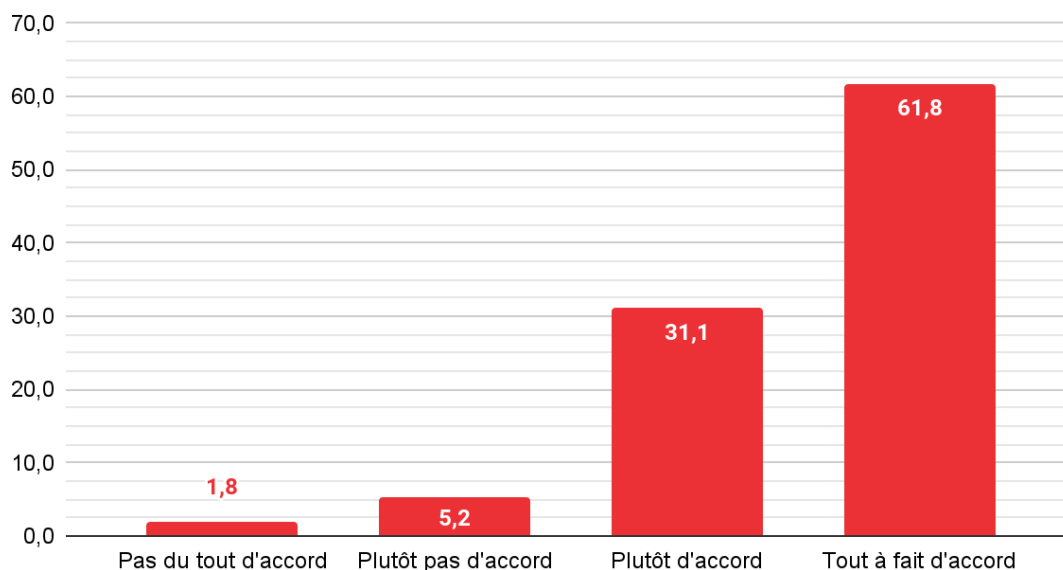
Pourcentage par réponse



85,4% des salariés se sentent moins performants à cause du bruit.

● 59 J'ai besoin de calme et de tranquillité pour effectuer un travail difficile.

Pourcentage par réponse



92,9% des salariés ont besoin de calme et de tranquillité pour effectuer un travail difficile.

● 60 La Parole est à vous : vous pouvez tout dire...

Des commentaires des collègues, il ressort :

- un rejet de l'open space
- le bruit est facteur de souffrance pénibilité
- une demande de plus de jours de télétravail pour ceux en bénéficiant
- les agences souhaitent accéder au télétravail
- une pression commerciale pour les agences en lien avec des commentaires indiquant que la Matmut prend une direction commerciale très poussée
- un casque téléphonique qui occasionne des difficultés de travail au quotidien
- des salariés victimes de burn-out
- un manque d'effectif dans toute la Matmut
- des objectifs déguisés en agence
- un problème de confidentialité en agence lors des rendez-vous
- l'agence est devenue une plateforme téléphonique
- Les $\frac{3}{4}$ des tâches pour un conseiller en assurance ne sont pas de nature commerciale mais du service après-vente
- une charge de travail non adaptée pour le back-office
- mal-être engendré par des conditions de travail
- un manque de formation
- une pression de la part des managers ou des N+2
- Perte de la qualité de la relation client
- SMART et WELCOM ne fonctionnent pas
- Trop de process
- des salaires peu élevés et les promotions individuelles sont rares
- des réunions en zoom sur le site de travail
- un manque de considération et de reconnaissance

Analyse

La Surcharge de travail et ses conséquences

En raison de la charge de travail, 21,9% des collègues n'arrivent pas à poser leur RTT. 37,9% des salariés dépassent leur temps de travail et en souffrent, 26,6% des salariés écourtent un repas voir ne le prennent pas et 60,9% des salariés traitent trop vite leur travail. Ils ne sont pas libres d'organiser leur rythme de travail. De plus, 28,6% des salariés n'arrivent pas à prendre de pause.

Il ressort du questionnaire que les collègues ont une charge mentale élevée en raison de la charge de travail élevée, de l'interruption régulière de leur travail pour effectuer une autre tâche (77,6% des salariés). Il faut donc redonner du temps aux collègues, les laisser se concentrer.

L'intensification du travail est un phénomène de plus en plus présent à la Matmut qui découle des grands changements des formes d'organisation du travail. Ce phénomène se traduit par une augmentation constante de la charge de travail et une mobilisation accrue des capacités intellectuelles, psychologiques des salariés.

La charge de travail est un facteur de risque important pour la santé. Plusieurs études ont montré des liens entre une combinaison d'une charge de travail élevée et une faible autonomie décisionnelle et les maladies mentales, musculosquelettiques et cardiovasculaires.

La directive communautaire du 12 juin 1989 « concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail » est un texte fondateur du droit à la protection de la santé du travailleur.

Elle prévoit dans son article 5 que « l'employeur est obligé d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail ». Elle souligne dans son article 6.2.d **qu'il s'agit d'« adapter le travail à l'homme » et, dans son article 6.2.g, elle indique qu'il faut « planifier la prévention en visant un ensemble cohérent ».**

Ces obligations à la charge de l'employeur ont été reprises par les principes généraux de prévention énoncés par les articles L. 4121-1 et L. 4121-2 du Code du travail.

L'article L.4121-1 du code du travail, fixe les mesures que l'employeur doit prendre en matière de santé au travail :

« L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

1° Des actions de prévention des risques professionnels, y compris ceux mentionnés à l'article L. 4161-1 ;

2° Des actions d'information et de formation ;

*3° **La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.***

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes ».

La seconde disposition, l'article L.4121-2 du code du travail, détaille les mesures de prévention que l'employeur doit mettre en œuvre :

« L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

1° Eviter les risques ;

2° Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;

3° Combattre les risques à la source ;

- 4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
- 5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- 6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- 7° Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral et au harcèlement sexuel, tels qu'ils sont définis aux articles L. 1152-1 et L. 1153-1, ainsi que ceux liés aux agissements sexistes définis à l'article L. 1142-2-1 ;
- 8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- 9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs ».

Le 3° de l'article L.4121-1 du code du travail qui impose à l'employeur de mettre en place une organisation et des moyens adaptés, que ce soit en termes de recherche, d'information, de connaissance du danger, de connaissance des évolutions de la technique.

La référence à une organisation adaptée suppose que les choix organisationnels doivent être scrutés afin de vérifier que l'employeur a bien satisfait à son obligation de prévention. Une décision en ce sens rendue par la cour d'appel de Douai du 30 novembre 2018 pose le principe d'adaptation du travail à l'homme, et non l'inverse.

Une organisation qui prend en compte l'adaptation du travail à l'homme est une organisation qui satisfait à une exigence de sécurité. Si c'est l'homme qui doit toujours s'adapter au travail, il s'agit d'une organisation qui ne satisfait pas au principe de prévention.

Pour que les collègues puissent retrouver un confort de travail et que la Matmut remplisse ses obligations, il convient dans un premier temps, d'évaluer la charge de travail et non la mesurer. Selon l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) (<https://www.anact.fr/faut-il-mesurer-ou-evaluer-la-charge-de-travail>), « il est tentant de vouloir « mesurer » la charge de travail et de développer un indicateur quantitatif (nombre de pièces produites, d'appels reçus, quantité de dossiers traités par un salarié par unités de temps, etc.) pour en rendre compte. Très souvent, cette volonté de mesure se confond avec ce qui est demandé au salarié (...). Toute mesure de la charge de travail au sens strict se heurte à des difficultés considérables :

- la première est le caractère évolutif des exigences associées au travail (les aléas quotidiens);
- la deuxième a trait à la variabilité des personnes et des conditions dans lesquelles s'effectue l'activité productive (l'ergonomie insiste souvent sur le fait qu'il n'existe pas d'hommes ou de femmes « moyens » dans l'activité de travail) ;
- une troisième concerne le statut du travail et sa signification sociale. Le travail est une activité qui permet souvent l'engagement dans une activité créatrice ou utile. Il exige alors une certaine tension qui peut être bénéfique à l'individu ;
- enfin, la prescription ou la tâche ne détermine pas directement la charge de travail. Il y a toujours un hiatus entre les règles qui définissent les objectifs (la prescription du travail) et la réalité vécue par les salariés dans la réalisation de l'activité.

Il est donc plus réaliste de parler d'évaluation que de mesure de la charge de travail ».

Pour FO Matmut, il convient :

- d'évaluer la charge de travail
- de remplacer les départs pour des raisons de maladie, licenciement, mobilité interne ou pour la retraite.
- prendre en compte le temps d'apprentissage dans la répartition de la charge de travail et prendre en compte le tutorat est réduire également la charge de travail du tuteur.

- au préalable, il convient d'effectuer un état des lieux agence par agence sur les 5 dernières années afin d'avoir une vision des effectifs agences par agences.

Le manque de reconnaissance

Le questionnaire met en évidence ce que FO Matmut a déjà dénoncé. Il y a un manque de reconnaissance dans l'entreprise pour 67% des salariés et de formation dans l'entreprise pour 61% des salariés. 80% des collègues ne reçoivent pas ou peu de consignes claires pour effectuer leur travail. 35,4% des salariés ne se sentent pas suffisamment soutenus et 33,6% font avec (il ne faut pas s'en réjouir). Il convient donc d'alléger les process et surtout avoir des consignes claires et précises non interprétables.

Le besoin de reconnaissance au travail est fort et c'est un levier de motivation important. La reconnaissance peut se traduire de différentes manières : par des paroles bien sûr (remerciement, des encouragements, des félicitations) qui au quotidien, ce sont des petits détails qui comptent et qui motivent, mais aussi et surtout par des actes notamment l'évolution dans l'entreprise, la prise en compte des avis des salariés mais surtout la confiance qui a disparu de la Matmut. FO Matmut demande à la Direction d'actionner le levier de la confiance en accordant à son salarié une autonomie, une liberté d'action, qui sont autant de formes de reconnaissance.

Pour FO Matmut, il faut remettre les hommes et les femmes au cœur des entreprises. Les salariés doivent disposer d'autant de temps que nécessaire pour s'acquitter de leurs fonctions.

Il faut revenir à nos fondamentaux, à ce qui a fait l'excellence de la Matmut : pouvoir faire un travail de qualité au lieu et place de la quantité. A la fin de la journée, le salarié doit être satisfait de son travail effectué. Il faut redonner de la confiance, de l'autonomie au salarié.

Le bruit au travail

Enfin, la quasi-totalité des salariés travaillant en open space réclament l'accès à des lieux de travail privatifs (91,8% des collègues). Entre les difficultés de concentration, l'absence de confidentialité et les interruptions à répétitions qui impactent le travail des collègues, les espaces de bureaux collaboratifs ont fait leur temps.

Avant le Covid-19, les bureaux en open space étaient la norme, mais depuis la Covid-19 et le confinement, les relations au travail et les outils de travail ont changé.

En revenant sur les sites de travail, les collègues ont pris conscience qu'ils travaillaient dans un environnement bruyant avec des sites de travail dont les aménagements ne sont pas adaptés, une proximité avec les collègues, un outil de travail (le casque téléphonique) qui augmente le bruit. Enfin, la nouvelle organisation du travail, où le téléphone devient prioritaire, augmente le bruit au travail.

Un rapport intitulé Remote and Hybrid Working (travail à distance et hybride) de la société Myers-Briggs, éditeur d'un outil d'évaluation psychologique (le Myers Briggs Type Indicator) révèle que les employés qui travaillent dans des open spaces seraient moins heureux que les salariés disposant d'un bureau privatif. L'étude dévoile, de plus, que les règles et les politiques en vigueur dans ces espaces ont un effet négatif sur les employés et entraînent d'importants turnovers. Une autre enquête, du cabinet de recrutement Robert Half cette fois, montre que plus d'un tiers des personnes interrogées (35 %) déclarent être plus productives lorsqu'elles travaillent à domicile, car elles ne sont pas déconcentrées par leurs collègues. De même, 43 % des employés en open space affirment être plus performants dans un bureau individuel.

L'analyse des réponses des collègues est en cohérence avec ces rapports. Actuellement, les salariés Matmut de toutes les entités, n'arrivent pas à travailler sereinement, se concentrer, dialoguer normalement au téléphone avec les sociétaires à cause du bruit.

Ainsi, les inspecteurs ne peuvent pas se concentrer pour la lecture des dossiers notamment les dossiers complexes, la rédaction ds rapports, les entretiens téléphoniques avec les sociétaires.

Pour les collègues des agences, la configuration des agences n'est plus adaptée aux missions demandées : les bureaux sont proches et il n'y a pas de confidentialité lors des entretiens notamment ceux ayant un caractère financier. Le caractère exigü de la majorité des agences rend les conversations téléphoniques ou les entretiens difficiles (le sociétaire entend les conversations du bureau voisin). L'environnement sonore est donc insupportable. insupportable.

Pour l'ensemble des services sinistres (MPJ, PGIS, UGS, OCIANE), le bruit empêche les salariés de se concentrer sur les dossiers, de mener une conversation téléphonique normalement puisque les sociétaires entendent les conversations des collègues, le frappe sur le clavier. A la fin de la journée, les collègues sont fatigués.

Enfin pour l'ensemble des autres métiers, le même problème lié à l'open space et au bruit. Pour que les collègues puissent travailler dans les meilleures conditions, il faut repenser l'espace de travail et créer des bureaux individuels.

A un moment où la Matmut a des difficultés à recruter et à garder les salariés, il semble que le démantèlement des open spaces et la construction de bureaux privés soient une solution à ne pas négliger ainsi que le changement des casques..

Un constat : le burn-out touche l'ensemble des services

Le questionnaire est alarmant et un constat s'impose : le risque de burn-out est important dans l'entreprise. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit le burn-out comme « *un sentiment de fatigue intense, de perte de contrôle et d'incapacité à aboutir à des résultats concrets de travail* ».

Ce syndrome d'épuisement professionnel est la conséquence du stress qui peut être généré par une surcharge de travail ou encore des pressions temporelles fréquentes, par exemple pour clôturer un dossier. En parallèle, le salarié obtient peu ou pas de récompenses, reçoit des demandes contradictoires, subit un manque d'équité et un manque de clarté dans les objectifs.

Les facteurs sont strictement professionnels et peuvent être nombreux et se cumuler :

- Charge de travail trop importante.
- Rythme de travail et horaires difficiles (par exemple : gros horaires, travail de nuit).
- Conditions physiques de travail difficiles (par exemple : le bruit)
- Conditions psychologiques de travail difficiles (par exemple : responsabilités, conflits avec ses supérieurs ou ses collègues).
- Degré d'autonomie dans la gestion de son travail trop ou pas assez important.
- Situation de harcèlement moral.
- Etc...

L'ensemble des facteurs pour un burn out généralisé dans l'entreprise sont réunis.

Conclusion

En conclusion, l'enquête révèle les maux caractéristiques d'une entreprise en pleine mutation, lancée dans une course à la performance dans le secteur ultra concurrentiel de l'assurance.

Si l'objectif de rentabilité pour le Groupe Matmut n'est pas critiquable, les moyens employés pour y parvenir nous interpellent, et leurs conséquences hypothèquent gravement la santé des salariés.

La confirmation du mal-être causé par des conditions de travail dégradées, tous métiers confondus, avec une dominante sur le Réseau d'Agences et le Service Indemnisation, doit désormais être traitée avec une politique de gestion de Ressources Humaines volontariste, et ce sur des sujets d'importance :

- Au-delà du modèle actuel des open-spaces qui doit être revu, replacer les salariés au cœur de l'organisation du travail, et rendre du sens dans l'exercice de leurs métiers, en leur accordant une **autonomie suffisante** pour réaliser une **charge de travail adaptée**, au lieu de subir une **déshumanisation** et une **absence d'autonomie** liée à l'outil informatique actuel.
- Changer de doctrine sur le **management par le chiffre**, révélateur de la distance qui a pu s'installer entre le "Top Management" et le management de proximité et leurs équipes, source d'une **pression inutile** et de **dégradation** des conditions de travail.
- Revenir à un parcours de formation apportant une **réelle plus value** aux salariés, tant sur le plan métier que développement personnel, en gardant à l'esprit que la formation est un **investissement** sur l'humain et non une **dépense**.
- Garantir la **reconnaissance** du travail bien fait, tout en acceptant le **droit à l'erreur** pour tout salarié, tout en offrant des **perspectives** d'évolutions de carrière aux talents présents dans l'entreprise et ceux susceptibles de nous rejoindre avec une gestion du personnel **lisible** par tous.

A l'image du secteur de l'assurance, le marché du travail est lui aussi en pleine évolution, tout l'enjeu pour le Groupe Matmut étant de faire évoluer sans tarder le modèle que nous connaissons, pour lutter contre la souffrance au travail vécue par de nombreux salariés en interne, et redonner l'attractivité nécessaire à l'entreprise à l'externe afin de surmonter les difficultés de recrutement que nous connaissons.