

ASSIGNATION

**DEVANT MADAME, MONSIEUR LE PRESIDENT DU TRIBUNAL JUDICIAIRE DE ROUEN
STATUANT EN RÉFÉRÉ (485 du Code de procédure civile)**

L'AN DEUX MILLE VINGT QUATRE ET LE

À LA DEMANDE DE :

La FEDERATION DES EMPLOYES ET CADRES FORCE OUVRIERE, dont le siège se situe 54, rue d'Hauteville, 75010 PARIS, agissant poursuites et diligences de son Secrétaire, dument mandaté et domicilié en cette qualité audit siège,

Ayant pour Avocat postulant:

Anaëlle LANGUIL – SCP LANGUIL VALLEE
Avocat au Barreau de Rouen
84 rue Jeanne d'Arc, 76000 ROUEN

Lequel se constitue et occupera sur la présente assignation et ses suites,

Ayant pour Avocat plaidant:

Maître Sophie HUMBERT
Avocate au Barreau de PARIS
54, boulevard Richard Lenoir, 75011 PARIS

J'AI,

DONNE ASSIGNATION A :

1°/ SGAM, Société de Groupe d'Assurance Mutuelle dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville, 76100 ROUEN, prise en la personne de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège,

2°/ MATMUT SAM, Société d'Assurance Mutuelle à cotisations variables, dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville, 76100 ROUEN, prise en la personne de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège,

3°/ MATMUT MUTUALITE L2, Mutuelle dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville, 76100 ROUEN, prise en la personne de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège,

4°/ MATMUT PROTECTION JURIDIQUE, SA dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville, 76100 ROUEN, prise en la personne de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège,

5°/ INTER MUTUELLES ENTREPRISES, SA dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville, 76100 ROUEN, prise en la personne de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège,

6°/ MATMUT VIE, SA dont le siège social est situé 66 rue de Sotteville, 76100 ROUEN, prise en la personne de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège,

7°/ MUTUELLE OCIANE MATMUT, Mutuelle dont le siège social est situé 35 rue Claude BONNIER 33054 BORDEAUX cedex, prise en la personne de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège,

8°/ La société MATMUT PATRIMOINE, Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle, dont le siège social est situé 66, rue de Sotteville, 76100 ROUEN, prise en la personne de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège,

9°/ Conseil Economique et Social de l'UES MATMUT, dont le siège social se situe 3 bis rue Albert Sorel 76100 ROUEN, pris en la personne de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège,

10°/ SN2A-CFTC FEDERATION CFSV, dont le siège social est situé 34 quai de la Loire, 75019 PARIS, pris en la personne de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège,

11°/ SYNDICAT C.G.T. DES MATMUT, dont le siège social est 66 RUE DE SOTTEVILLE, 76100 ROUEN, pris en la personne de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège,

12°/ FEDERATION NATIONALE DES CADRES ET AGENTS DE MAITRISE ET TECHNICIENS CFE CGC FORCE ET VENTE dont le siège social est situé 43 rue de Provence, 75009 PARIS, pris en la personne de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège,

13°/ FEDERATION CFDT BANQUES ET ASSURANCES, dont le siège est situé 47-49 rue Simon Bolivar 75950 PARIS cedex 19, pris en la personne de son représentant légal domicilié en cette qualité audit siège,

D'AVOIR A COMPARAITRE LE JEUDI VINGT CINQ JUILLET DEUX MILLE VINGT QUATRE (25/07/2024) A 9 heures (neuf heures) devant le Tribunal Judiciaire de ROUEN, Salle 104, l'audience au Palais de Justice de ladite ville, 1 place du Maréchal Foch, 76037 ROUEN

pour les motifs exposés ci-après.

TRES IMPORTANT

Dans un délai de QUINZE JOURS à compter de la date du présent acte, ou avant l'audience si la date fixée est antérieure au délai de quinze jours précité, vous êtes tenu de constituer avocat pour être représenté devant ce tribunal.

A défaut, vous vous exposez à ce qu'une décision soit rendue contre vous sur les seuls éléments fournis par votre adversaire.

Il vous est rappelé les dispositions suivantes, tirées de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques, et qui sont ici applicables :

Art. 5 : « Les avocats exercent leur ministère et peuvent plaider sans limitation territoriale devant toutes les juridictions et organismes juridictionnels ou disciplinaires, sous les réserves prévues à l'article 4. Ils peuvent postuler devant l'ensemble des tribunaux judiciaires du ressort de cour d'appel dans lequel ils ont établi leur résidence professionnelle et devant ladite cour d'appel. Par dérogation au deuxième alinéa, les avocats ne peuvent postuler devant un autre tribunal que celui auprès duquel est établie leur résidence professionnelle ni dans le cadre des procédures de saisie immobilière, de partage et de licitation, ni au titre de l'aide juridictionnelle, ni dans des instances dans lesquelles ils ne seraient pas maîtres de l'affaire chargés également d'assurer la plaidoirie ».

Art. 5-1 : « Par dérogation au deuxième alinéa de l'article 5, les avocats inscrits au barreau de l'un des tribunaux judiciaires de Paris, Bobigny, Créteil et Nanterre peuvent postuler auprès de chacune de ces juridictions. Ils peuvent postuler auprès de la cour d'appel de Paris quand ils ont postulé devant l'un des tribunaux judiciaires de Paris, Bobigny et Créteil, et auprès de la cour d'appel de Versailles quand ils ont postulé devant le tribunal judiciaire de Nanterre.

La dérogation prévue au dernier alinéa du même article 5 leur est applicable. »

Il vous est par ailleurs rappelé les articles suivants du code de procédure civile :

Art. 641 : « Lorsqu'un délai est exprimé en jours, celui de l'acte, de l'événement, de la décision ou de la notification qui le fait courir ne compte pas. Lorsqu'un délai est exprimé en mois ou en années, ce délai expire le jour du dernier mois ou de la dernière année qui porte le même quantième que le jour de l'acte, de l'événement, de la décision ou de la notification qui fait courir le délai. A défaut d'un quantième identique, le délai expire le dernier jour du mois. Lorsqu'un délai est exprimé en mois et en jours, les mois sont d'abord décomptés, puis les jours. »

Art. 642 : « Tout délai expire le dernier jour à vingt-quatre heures. Le délai qui expirerait normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. »

Art. 642-1 : « Les dispositions des articles 640 à 642 sont également applicables aux délais dans lesquels les inscriptions et autres formalités de publicité doivent être opérées.»

Art. 643 : « Lorsque la demande est portée devant une juridiction qui a son siège en France métropolitaine, les délais de comparution, d'appel, d'opposition, de tierce opposition dans l'hypothèse prévue à l'article 586 alinéa 3, de recours en révision et de pourvoi en cassation sont augmentés de : 1. Un mois pour les personnes qui demeurent en Guadeloupe, en Guyane, à la Martinique, à La Réunion, à Mayotte, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin, à Saint-Pierre-et-Miquelon, en Polynésie française, dans les îles Wallis et Futuna, en Nouvelle-Calédonie et dans les Terres australes et antarctiques françaises ; 2. Deux mois pour celles qui demeurent à l'étranger. »

Art. 644 : « Lorsque la demande est portée devant une juridiction qui a son siège en Guadeloupe, en Guyane, à la Martinique, à La Réunion, à Mayotte, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin, à Saint-Pierre-et-Miquelon et dans les îles Wallis et Futuna, les délais de comparution, d'appel, d'opposition de tierce opposition dans l'hypothèse prévue à l'article 586 alinéa 3, et de recours en révision sont augmentés d'un mois pour les personnes qui ne demeurent pas dans la collectivité territoriale dans le ressort de laquelle la juridiction a son siège et de deux mois pour les personnes qui demeurent à l'étranger. »

Il est enfin indiqué, en application de l'article 752 du code de procédure civile, que le demandeur n'est pas d'accord pour que la procédure se déroule sans audience en application de l'article L. 212-5-1 du code de l'organisation judiciaire.

Les pièces sur lesquelles la demande est fondée sont indiquées en fin d'acte selon bordereau annexé.

I- FAITS ET PROCEDURE

1. L'unité économique et sociale MATMUT est constituée des sociétés suivantes :

- SGAM Matmut
- MATMUT SAM
- MATMUT MUTUALITE
- MATMUT PROTECTION JURIDIQUE
- INTER MUTUELLES ENTREPRISES
- MATMUT VIE
- MUTUELLE OCIANE MATMUT.

2. Les Pôles Gestion *Sinistres* (PGS) sont des services de la MATMUT créés en 2007 ; jusqu'alors, les dossiers des sociétaires étaient gérés au sein des agences, par des agents d'accueil polyvalents commercial et sinistres.

Devenus en 2022 PGIS (Pôles Gestion *Indemnisations et Services*), ils sont répartis sur six sites de France (Nogent-sur-Marne, Saint Cyr-sur-Loir, Saint Priest, Rouen, Aix-en-Provence, Montauban) et regroupent environ 500 gestionnaires.

La mission du gestionnaire consiste à recueillir les déclarations des assurés suite à un sinistre et à étudier leurs dossiers afin de réaliser une indemnisation le cas échéant. Pour ce faire, le gestionnaire alterne donc entre deux grandes étapes, le recueil de la déclaration et le traitement du dossier :

- La phase de prise de déclaration, qui est faite soit au travers de la prise de téléphone (en horaires variables, en contrainte horaire ou en permanence), soit via d'autres canaux écrits et qui répartis par les managers ; il s'agit alors d'ouvertures à réaliser en dehors des appels téléphoniques et qui doivent être clôturées dans la journée.
Cette activité de téléphone amène une phase de gestion en lien avec l'ouverture de dossiers (demande de documents à l'assuré, demande d'expertise voire clôture pour les dossiers rapides).
Ces tâches sont réalisées quotidiennement.
- La phase de gestion des dossiers, avec le traitement des rapports d'expertise, des documents fournis par les assurés et également des réponses à apporter aux compagnies adverses.

En outre, en activité téléphonique, au-delà des ouvertures de dossiers, le gestionnaire est amené à traiter également des appels de gestion sur les dossiers de collègues (gestion collective).

3. Une des spécificités des PGIS est que les salariés bénéficient d'horaires libres ou mobiles, autour de plages fixes, dans les limites convenues (temps complet 36h15 ou 31h/39h ; temps partiel) avec une présence obligatoire de tous à partir de 9h30 jusqu'à 11h45, puis de 14h à 16h00.

Jusqu'au 2 juin 2024, l'organisation du travail et de l'activité téléphonique était la suivante, sur un cycle de trois semaines, avec une amplitude horaire de 9 h à 18 h :

- En semaine A :

Le salarié avait une activité de téléphone sans contraintes horaires sur les horaires mobiles (activité dite Serveur Vocal Interactif (SVI)), effectuée le matin.

Aussi, pour un SVI1 (du matin), le gestionnaire se connectait au téléphone dès son arrivée jusqu'à sa pause déjeuner, et *a minima*, de 9h30 à 11h45,

Le gestionnaire avait en outre une journée avec contraintes horaires (T1) : obligation d'arriver à 8 h 45, de prendre le téléphone jusqu'à 12 h et de partir à 16 h 45 (s'il était en formule 36 h 15 par semaine) ou 17 H 15 (s'il était en formule 31h/39h).

- En semaine B :

Le salarié avait une activité de téléphone sans contraintes horaires sur les horaires mobiles, effectuée l'après-midi.

Pour un SVI2 (de l'après-midi), le gestionnaire se connectait au téléphone après sa pause déjeuner et jusqu'à son départ, et *a minima*, de 14 h à 16h.

Le gestionnaire avait en outre deux journées avec contraintes horaires (T2) : obligation d'arriver à 9 h 30 (pour les 36 h 15) ou 9 h15 (pour les 31h/39h) et de prendre le téléphone de l'après-midi 13 h 30 à 17h 45.

- La semaine C était équivalente à la semaine A.

Sur trois semaines, le gestionnaire avait donc cinq journées avec contraintes horaires. Il pouvait s'organiser librement les autres jours.

4. Au motif de chercher à favoriser une meilleure accessibilité téléphonique des gestionnaires pour les sociétaires, notamment sur les plages d'horaires variables, la Direction de l'UES MATMUT a, lors de la réunion ordinaire du Comité Social et Economique de l'UES MATMUT des 26 et 27 avril 2023, fait état de sa volonté de modifier la planification des horaires et des activités des PGIS à compter de septembre 2023.

Pièce n°1: Ordre du jour Réunion ordinaire CSE 26 et 27 avril 2023

Pièce n°2: Procès-verbal approuvé de la réunion ordinaire du CSE de l'UES MATMUT du 27 avril 2023

Pour autant, la direction de l'UES MATMUT a affirmé ne pas devoir ouvrir une information/consultation sur ce sujet, considérant que les modalités de mise en oeuvre de la nouvelle planification des activités des PGIS n'étaient pas déterminées avec précision et qu'une démarche 'participative' était en cours auprès des salariés.

5. C'est dans ces conditions que suivant exploit d'huissier du 29 juin 2023, la Fédération des Employés et Cadres FORCE OUVRIERE a saisi le Tribunal Judiciaire de Rouen en référé pour, notamment, obtenir la suspension de la mise en application de la modification de la planification des activités au sein des PGIS tant qu'il n'était pas procédé à la consultation du Comité Social et Economique (CSE) de l'UES MATMUT.

Le CSE de l'UES MATMUT est intervenu à l'instance et par une ordonnance de référé du 3 octobre 2023, le tribunal a fait droit aux prétentions des demandeurs en suspendant « *toute mise en application du projet de modification de la planification des activités des PGIS (...) et*

ce, jusqu'au terme du processus de consultation du Comité Social et Economique de l'UES MATMUT », aux motifs suivants :

« (...) il n'est pas sérieusement contestable que le projet envisagé concerne un nombre substantiel de gestionnaires (551) et qu'il intéresse directement l'organisation du temps de travail des PGIS mais aussi des salariés concernés en ce qu'il a pour vocation, et ce peu importe l'option choisie, d'augmenter le nombre de permanences téléphoniques et par là même des horaires fixes, selon un rythme susceptible de changer toutes les trois semaines. Certes, l'amplitude horaire reste la même mais l'organisation du temps de travail des gestionnaires diffère indiscutablement notamment du fait de la diminution de leurs horaires mobiles et de l'augmentation de leur temps passé au téléphone. Les sociétés de l'UES MATMUT indiquent en page 15 de leurs écritures que des mesures compensatrices ont d'ailleurs été envisagées comme la revalorisation de la prime de permanence horaire ou encore le recours au télétravail.

Le projet ainsi envisagé, quelles que soient ses modalités concrètes, est donc susceptible d'avoir des répercussions directes et immédiates sur l'organisation des PGIS et sur les conditions et l'organisation de travail de l'ensemble des salariés qui en dépendent, et son caractère même temporaire et réversible, les sociétés défenderesses ayant évoqué l'hypothèse d'une application à titre expérimental, ne saurait enfin en limiter l'importance.

Il en résulte que le projet des sociétés de l'UES MATMUT, au regard de son importance et de ses incidences immédiates voire durables sur l'organisation du travail et la marche générale des PGIS, doit donner lieu à une consultation du Comité social et économique, laquelle ne saurait se limiter à une simple information, le Comité social et économique disposant de la faculté d'émettre des avis dans l'exercice de ses attributions consultatives. Par le non-respect de cette obligation légale, les sociétés de l'UES MATMUT ont donc porté atteinte aux prérogatives de cette instance, cette violation suffisant à caractériser le trouble manifestement illicite dénoncé par les demandeurs ».

Pièce n°3: Ordonnance de référé du 3 octobre 2023 de la Cour d'appel de Rouen

6. Par suite, le 23 janvier 2024, la Direction de l'UES MATMUT a ouvert une procédure d'information consultation du CSE « quant à la planification au sein des PGIS, suite aux présentations réalisées lors des CSE d'avril, juin et octobre 2023 ».

La planification présentée en projet à l'instance, dans sa version de janvier 2024, est la suivante:

Sur un cycle de trois semaines et avec une amplitude horaire de 9 h à 17 h 15:

- Augmentation du nombre de permanences, (c'est-à-dire contraintes horaires sur plages de temps variable) avec dix permanences en demi-journée de 3 h 45, soit :
 - 5 P1 : de 9 h à 12 h 45,
 - 5 P2: de 13h 30 à 17 h 15,

L'employeur prévoyant de positionner 2/3 des effectifs au téléphone le matin et 1/3 l'après-midi en moyenne dans la semaine.

S'ajoutent cinq périodes Tel 1 et Tel 2 :

- Tel 1 : obligation de prendre le téléphone de 9 h 30 à 11h 45 (soit sur les horaires fixes),
- Tel 2 : obligation de prendre le téléphone de 14 h à 16 h (soit sur les horaires fixes).

Sur trois semaines, le gestionnaire a désormais 10 demi-journées avec contraintes horaires,

Pièce n°4 : Procès-verbal de la réunion ordinaire du CSE de l'UES Matmut du 23 janvier 2024 p.28 et suivants

Pièce n°19 : Plannings

7. Dès la première réunion, le CSE a voté une résolution relative à la désignation d'un expert, libellée comme suit :

« Le projet d'évolution de la planification des horaires des activités en PGIS constitue un projet important modifiant les conditions de santé et de sécurité et les conditions de travail, au sens de l'article L.2312-8 du Code du travail.

En modifiant l'organisation du travail des équipes, et notamment leurs horaires, afin d'améliorer l'accessibilité téléphonique (taux de prise d'appels), ce projet impacte les conditions de travail et la santé des salariés par plusieurs aspects tels que, par exemple : la modification de l'équilibre avec la vie privée, le risque de surcharge de travail et d'intensification du travail incontrôlé, la modification de la répartition du travail et intérêt des activités, la capacité à délivrer un travail de qualité.

L'ensemble de ces sujets constitue autant de facteurs déclencheurs de risques psychosociaux s'ils ne font pas l'objet d'une prévention adéquate.

Conformément aux dispositions de l'article L.2315-94, 2° du Code du travail, le CSE de la MATMUT décide de faire appel à un expert certifié pour l'assister dans le cadre de la consultation sur ce projet, afin de :

- Analyser l'accessibilité du service et les causes de son insuffisance ;
- Eclairer les élus sur les enjeux et conséquences du projet en termes d'organisation, de conditions de travail, d'hygiène, de santé et de sécurité des salariés ;
- Etablir un diagnostic des transformations prévues (en comparant les situations de travail actuelles et celles du projet) et évaluer les effets sur les conditions de travail et la santé mentale et physique des salariés ;
- Aider les élus du CSE à proposer des améliorations des conditions de travail ;
- Les assister dans la formulation d'un avis à l'issue de la consultation.

Pour cette mission, le CSE choisit le cabinet ARETE – 99 rue de la Verrerie, 75004 Paris – expert certifié ».

Cette résolution a été votée à l'unanimité.

Pièce n°4 : Procès-verbal de la réunion ordinaire du CSE de l'UES Matmut du 23 janvier 2024 p.33

Après deux mois d'enquête, le cabinet ARETE a rendu son rapport au mois de mars 2024 et relevé dans sa conclusion que :

« La volonté de modifier la planification des horaires de téléphone et de garantir la présence d'un nombre de personnes plus important sur les plages variables (surtout au-delà de 16h) fait émerger de multiples problématiques.

En échangeant avec les salariés, l'accent est mis de prime abord sur l'impact sur la vie privée. Le projet est décrit comme une remise en cause de la politique sociale de la Matmut (l'accord

temps de travail et ses dispositions concernant l'autonomie des horaires de travail) et place certains salariés dans des situations difficilement soutenables à terme (impacts sur la vie familiale, frais supplémentaires). L'effort qui leur est demandé apparaît comme peu équilibré pour la quasi-totalité d'entre eux, et peu justifié au regard de la situation de l'activité pour une franche majorité. Ces témoignages traduisent des crispations autour de l'activité, de son évolution, et des contraintes horaires qui remontent en partie aussi loin que le déploiement de l'outil Smart et la restructuration de l'organisation de l'époque.

Ainsi, la contrainte horaire et la problématique sociale du projet nous amènent progressivement vers des considérations sur l'activité et les conditions de travail. L'évolution de l'activité en PGIS ces dernières années est profondément marquée par la présence du téléphone. Une omniprésence selon la plupart de nos interlocuteurs qui peut revêtir un caractère obsessionnel de part et d'autre: dans le stress et l'usure qu'il provoque chez les gestionnaires, avec un rythme plus difficile à tenir, des consignes de gestion changeantes, une relation avec les sociétaires plus difficile etc.; et dans le focus permanent sur l'accessibilité téléphonique comme déterminant de la qualité de service pour la direction.

Cette interprétation de la qualité de service apparaît comme clivante: les gestionnaires revendiquant le traitement des dossiers (et les délais) comme principal déterminant, ils se sentent de moins en moins compris par leur direction qui met l'accent sur la prise d'appels. A ce titre, la gestion des stocks de tâches constitue un autre élément de crispation, conduisant parfois certains gestionnaires à développer des stratégies pour optimiser leur temps dédié à la gestion et, pour certains, à ne pas déclarer toutes leurs heures travaillées.

Dès lors, il est regrettable que le projet ne s'attache pas davantage à analyser l'activité, ses déterminants, ses facteurs déclencheurs de risques psychosociaux, avant de se projeter vers de nouvelles contraintes horaires (et un volume de téléphone légèrement plus important).

D'ailleurs, la démarche d'expression des gestionnaires a laissé un souvenir défavorable à ces derniers qui se sont sentis pour partie enfermés, pour partie instrumentalisés. Cette problématique d'analyse de l'activité se retrouve dans la démarche de prévention des risques très insuffisante au sein du projet : des enjeux mis en évidence au sein des DUERP sont ici peu considérés (parfois contredits), les risques intrinsèques au projet ne sont pas formulés, la démarche impliquant les salariés n'a laissé aucun retour d'expérience structuré sur l'activité et le vécu des équipes ».

Le rapport d'expertise formulait ensuite plusieurs « préconisations », notamment sur la « prévention des risques » :

« - 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 contenu du projet et les DU des PGIS.
-Réviser les DU pour mettre en avant des actions de prévention primaire.
-Accentuer l'analyse des RPS dans les démarches de prévention. Actuellement, plusieurs situations sont sous-estimées : fatigue importante, crispations, inquiétudes concernant l'avenir, manque de reconnaissance etc.
-Renforcer le plan de conduite du changement du projet avec des actions de communication et d'échanges avec les salariés (corriger le bilan assez négatif des ateliers 2023) ».

Le rapport énonçait également des préconisations sur les « *problématiques métiers* », afin de mettre en place des chantiers opérationnels d'amélioration de l'activité (utilisation de l'outil SMART, consignes de gestion, problèmes de routage des appels et encombrement des lignes

PGIS etc.) et sur la problématique « *dimensionnement et planification* », avec une nécessaire analyse du travail :

« *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 (...).*

Renforcer les équipes pour atteindre 80% d'accessibilité et reporter la nouvelle planification en attendant l'aboutissement des différents chantiers (métiers, prévention des risques, planification) et une proposition d'organisation plus pérenne.

Bloquer les horaires de travail 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.).

(...) 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 ».

Pièce n°5: Rapport ARETE mars 2024 p.53

8. Le 11 mars 2024, le Conseil Social et Economique de l'UES MATMUT a été réuni en réunion extraordinaire pour son recueil d'avis dans le cadre de l'« *information-consultation du CSE quant à la planification des permanences horaires au sein des PGIS* ».

Le Conseil a rendu un **avis défavorable** aux motifs suivants :

« *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 clairsemées 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 (...).

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 ».

Le CSE a ensuite repris les préconisations du rapport d'expertise et a indiqué en conclusion que :

« Le projet tel qu'exposé ne peut être mis en oeuvre en l'état, et [il] demande sa suspension dans l'attente que les irritants soient levés et que les préconisations susmentionnées soient mises en œuvre ».

Une démarche paritaire, avec l'appui de la commission CSSCT, était souhaitée.

Cette résolution était votée par l'ensemble des élus, à l'exception de Monsieur Michel LEMAIRE, élu FORCE OUVRIERE, qui a demandé l'abandon pur et simple du projet :

« En votant contre la résolution, FO ne cautionne pas le projet de la direction, bien au contraire. Si la résolution rédigée par le CSE met en avant les problèmes (...), la demande de suspension du projet ne correspond pas aux attentes des salariés.

Cela fait presque un an que les salariés disent non à ce projet.

Pourquoi les collègues ne veulent-ils pas de ce projet ? Le téléphone est une contrainte dans l'exercice du métier. En mettant plus de téléphone, les collègues ont moins de temps pour la gestion.

Le téléphone est une vraie fonction. La direction en a conscience, puisqu'il existe, au sein de l'entreprise, des métiers dédiés au téléphone.

Pourquoi les collègues de PGIS n'auraient-ils pas le droit à un centre d'appel dédié aux sinistres ? Les collègues des PGIS ne sont pas des sous-salariés devant exercer plusieurs fonctions pour un seul salaire.

De plus, les collègues ne souhaitent pas de ce projet, car la direction met un coup de couteau aux horaires mobiles ».

Pour autant, à la fin de la réunion, la Direction a refusé toute discussion et toute suspension de la mise en œuvre du projet présenté et indiqué qu'il serait mis en œuvre en mai 2024.

Pièce n°6 : Procès-verbal de la réunion extraordinaire du Comité Social et Economique de l'UES MATMUT du 11 mars 2024

9. Par une correspondance du 3 avril 2024, Monsieur LEMAIRE, en sa qualité de salarié d'élu FO au CSE UES MATMUT a actionné un droit d'alerte sur le fondement de l'article L.2312-59 du Code du travail et sollicité l'abandon du projet et la mise en œuvre d'une enquête paritaire afin de prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation.

Pièce n°7 : Droit d'alerte L.2312-59 du Code du travail

Le 12 avril 2024, la Direction de l'UES MATMUT a opposé un refus à cette demande et indiqué la nouvelle planification des permanences horaires allait entrer en vigueur le 3 juin 2024.

Pièce n°8 : Lettre de la MATMUT du 12 avril 2024

En effet, la nouvelle planification est entrée en vigueur le **3 juin 2024**.

C'est dans ce contexte que le syndicat FEC FO saisit le Tribunal afin de solliciter l'annulation de la nouvelle planification tant qu'une analyse du travail, une évaluation des risques professionnels ainsi que la mise à jour des DUER, et la prise de mesures adéquates n'auront pas été effectuées.

II. DISCUSSION

La Fédération des Employés et Cadres FORCE OUVRIERE fonde son action sur les dispositions de l'article 835 du Code de procédure civile qui énonce :

« Le président du tribunal judiciaire ou le juge des contentieux de la protection dans les limites de sa compétence peuvent toujours, même en présence d'une contestation sérieuse, prescrire en référé les mesures conservatoires ou de remise en état qui s'imposent, soit pour prévenir un dommage imminent, soit pour faire cesser un trouble manifestement illicite.

Dans les cas où l'existence de l'obligation n'est pas sérieusement contestable, ils peuvent accorder une provision au créancier, ou ordonner l'exécution de l'obligation même s'il s'agit d'une obligation de faire ».

La FEC FO soutient que l'UES MATMUT n'a pas procédé à une évaluation ordonnée et systématique des risques liées à la nouvelle planification des PGIS qu'elle entend imposer et que les mesures prises pour assurer la sécurité et la santé des salariés sont insuffisantes.

A- SUR LA VIOLATION DE L'OBLIGATION DE SECURITE ET DE PREVENTION DE LA SANTE DES SALARIES

En droit,

1. Selon l'article L.4121-1 du Code du travail, qui doit être interprété à la lumière de la directive CEE n°89-391 du 12 juin 1989 tendant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs, l'employeur est tenu, à l'égard de son personnel, d'une obligation de sécurité :

« 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. »

Pour la mise en oeuvre des mesures ci-dessus prévues, il doit s'appuyer sur « *les principes généraux de prévention* » visés à l'article L.4121-2 du même Code qui sont :

« 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. »

2. L'article L.4121-3 du Code du travail prévoit que l'employeur, compte tenu de la nature des activités de l'établissement, évalue les risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, y compris « dans l'aménagement ou le réaménagement des lieux de travail ou des installations, dans l'organisation du travail et dans la définition des postes de travail ».

Cette évaluation fait l'objet d'une transcription dans le document unique, en application de l'article R.4121-1 du Code du travail qui prévoit :

« L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L. 4121-3.

Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement, y compris ceux liés aux ambiances thermiques ».

C'est également ce qui est mentionné dans l'article L.4121-3-1 du même Code :

« I.-Le document unique d'évaluation des risques professionnels [DUERP] répertorie l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés les travailleurs et assure la traçabilité collective de ces expositions.

II.- L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L. 4121-3 (...) ».

Si la réglementation n'impose pas de méthode particulière pour procéder à l'évaluation des risques, la méthode retenue doit permettre d'appréhender la réalité des conditions d'exposition des salariés aux dangers.

Selon la Circulaire n°6 DRT du 18 avril 2002, l'évaluation des risques se fait en deux étapes :

- identifier les dangers, c'est-à-dire la propriété d'un équipement, d'une méthode de travail, de causer un dommage pour la santé des travailleurs,
- analyser les risques : c'est le résultat de l'étude des conditions d'exposition des travailleurs à ces dangers.

La circulaire précise que « la combinaison de facteurs liés à l'organisation du travail dans l'entreprise est susceptible de porter atteinte à la santé et la sécurité des travailleurs, bien

qu'ils ne puissent être nécessairement identifiés comme étant des dangers. A titre d'exemple, l'association du rythme et de la durée du travail peut constituer un risque psychosocial comme notamment le stress, pour le travailleur.

Ainsi, l'évaluation des risques se définit comme le fait d'appréhender les risques créés pour la santé et la sécurité des travailleurs, dans tous les aspects liés au travail.

Par conséquent, elle ne se réduit pas à un relevé brut de données mais constitue un véritable travail d'analyse des modalités d'exposition des salariés à des dangers ou à des facteurs des risques ».

La circulaire prévoit expressément « *l'association des acteurs internes à l'entreprise* », notamment les instances représentatives du personnel et les travailleurs eux-mêmes, qui « *apportent une contribution indispensable, sachant qu'ils disposent des connaissances et de l'expérience de leur propre situation de travail et des risques qu'elle engendre* ».

La pertinence de l'évaluation des risques comme première étape de prévention repose en effet en grande partie sur la prise en compte des situations concrètes de travail de sorte que, outre qu'il y a lieu de respecter le droit d'expression des salariés sur leurs conditions de travail, leur participation en ce qu'ils disposent des connaissances et de l'expérience de leur propre situation de travail et des risques qu'elle engendre, est indispensable.

De même, comme le relève la circulaire, l'évaluation des risques suppose une approche pluridisciplinaire, en convoquant des compétences médicales (notamment médecine du travail), techniques et opérationnelles.

Pièce n°15 : Circulaire n°6 DRT du 18 avril 2002

Pièce n°16 : Cour d'appel de Versailles, 24 avril 2020 (RG n° 20/01993), Solidaires c/ Amazon France Logistique SAS

Enfin, l'arrêté du 23 avril 2009 portant extension d'un Accord national interprofessionnel sur le stress au travail pose des moyens d'identification de l'état de stress du salarié. Il précise qu'un état de stress survient « *lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face* ».

Il précise que pour identifier les problèmes de stress au travail, l'employeur doit analyser des facteurs comme :

- « *L'organisation et les processus de travail (aménagement du temps de travail, dépassement excessifs et systématiques d'horaires, degré d'autonomie, mauvaise adéquation du travail à la capacité ou aux moyens mis à disposition des travailleurs, charge de travail réelle manifestement excessive, des objectifs disproportionnés ou mal définis, une mise sous pression systématique qui ne doit pas constituer un mode de management etc.*»
- « *Les conditions et l'environnement de travail (exposition à un environnement agressif, à un comportement abusif, au bruit, à une promiscuité trop importante pouvant nuire à l'efficacité (...))*»
- « *La communication (incertitude quant à ce qui est attendu au travail, perspectives d'emploi, changement à venir, une mauvaise communication concernant les orientations et les objectifs de l'entreprise (...))* »
- « *Et les facteurs subjectifs (pressions émotionnelles et sociales, impression de ne pouvoir faire face à la situation, perception d'un manque de soutien, difficulté de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle (...))* »

Pièce n°17: Arrêté du 23 avril 2009 portant extension d'un Accord National Interprofessionnel sur le stress au travail

Pièce n°18 : Accord National Interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008

3.L'article R.4121-2 du Code du travail précise :

« La mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels est réalisée :

1° Au moins chaque année dans les entreprises d'au moins onze salariés ;

*2° **Lors de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail ;***

3° Lorsqu'une information supplémentaire intéressant l'évaluation d'un risque est portée à la connaissance de l'employeur (...) ».

La mise à jour du programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail ou de la liste des actions de prévention et de protection mentionnés au III de l'article L. 4121-3-1 est effectuée à chaque mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels, si nécessaire. »

L'article se rapporte à l'article L.4612-8-1 du même Code, qui aborde la consultation du CSE pour les aménagements importants modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail.

L'article R.4741-1 du Code du travail prévoit en outre:

« Le fait de ne pas transcrire ou de ne pas mettre à jour les résultats de l'évaluation des risques, dans les conditions prévues aux articles R. 4121-1 et R. 4121-2 , est puni de l'amende prévue pour les contraventions de cinquième classe. »

Le document doit donc être actualisé lorsque toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de travail est prise.

4.Enfin, l'article L.4121-3 du Code du travail précise, dans son avant-dernier alinéa :

« A la suite de cette évaluation, l'employeur met en œuvre les actions de prévention ainsi que les méthodes de travail et de production garantissant un meilleur niveau de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Il intègre ces actions et ces méthodes dans l'ensemble des activités de l'établissement et à tous les niveaux de l'encadrement ».

Comme l'indique la circulaire précitée, l'évaluation des risques ne constitue pas une fin en soi. Elle trouve sa raison d'être dans les actions de prévention qu'elle va susciter. Sa finalité n'est donc nullement de **justifier l'existence d'un risque**, quel qu'il soit, mais au contraire de mettre en oeuvre des mesures effectives, visant à **l'élimination des risques**, conformément aux principes généraux de prévention.

Il résulte de ces textes que l'employeur est tenu à l'égard de son personnel, tous les ans mais *a fortiori* à l'occasion de toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail :

- d'évaluer les risques pour la santé et la sécurité, y compris les risques psychosociaux, induits par l'organisation du travail,
- de s'abstenir de mettre en œuvre une organisation ayant pour objet ou pour effet de compromettre la santé ou la sécurité des salariés ;

- et pour les risques qui ne peuvent être évités, de préciser les moyens de prévention qu'il entend mettre en œuvre dans l'accompagnement des salariés concernés par le projet qu'il entend déployer.

5. La Cour de cassation a jugé, dans un arrêt du 5 mars 2008, (n°06-45.888), que lorsqu'une nouvelle organisation de travail est de nature à compromettre la santé et la sécurité des travailleurs concernés, sa mise en œuvre doit être suspendue :

« Mais attendu que l'employeur est tenu, à l'égard de son personnel, d'une obligation de sécurité de résultat qui lui impose de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs ; qu'il lui est interdit, dans l'exercice de son pouvoir de direction, de prendre des mesures qui auraient pour objet ou pour effet de compromettre la santé et la sécurité des salariés ;

Et attendu que, dans l'exercice de son pouvoir souverain d'appréciation des éléments de preuve qui lui étaient soumis et sans dénaturation, la cour d'appel a constaté que la nouvelle organisation mise en place par l'employeur [...] augmentant les risques liés au travail dans la centrale, et que le dispositif d'assistance mis en place était insuffisant pour garantir la sécurité des salariés ; [...] que cette organisation était de nature à compromettre la santé et la sécurité des travailleurs concernés et que sa mise en œuvre devait en conséquence être suspendue »

Il y a donc là une cause de limitation du pouvoir de direction de l'employeur tenant à la prise en compte de l'impératif de sécurité au travail. Dès lors que les mesures envisagées créent de nouveaux risques pour le personnel de maintenance, sans nécessité impérieuse, leur mise en œuvre peut être suspendue.

Dans le même sens, la Cour d'appel de Versailles a jugé dans un arrêt du 24 avril 2020 (RG n°20/01993), dit arrêt Amazon, que l'absence d'évaluation des risques en concertation avec les salariés après consultation préalable du CSE et l'insuffisance des mesures prises par la société étaient constitutives d'un trouble manifestement illicite.

Pièce n°16 : Cour d'appel de Versailles, 24 avril 2020 (RG n° 20/01993), Solidaires c/ Amazon France Logistique SAS

En l'espèce,

- a) **La nouvelle planification, qui augmente le nombre de permanences, de périodes de téléphone et le fractionnement des journées entraîne une modification importante de l'organisation du travail et des conditions de travail**

1. La nouvelle planification prévoit plusieurs modifications, notamment :

- i- Une augmentation des permanences, c'est-à-dire les contraintes horaires sur les plages de temps variable : de 4 contraintes à la journée, celles-ci passent à 10, soit de 8 à 10

Pour les salariés, l'augmentation est majeure car, comme le note le rapport d'expertise :

- les contraintes basculent sur la totalité du téléphone,
- les permanences téléphoniques passent de 4 à 10 sur le cycle de 3 semaines,
- 60% des jours, 10 sur 15, sont concernés par une contrainte horaire planifiée.

ii- une augmentation des heures planifiées au téléphone

La direction souhaite renforcer la présence des gestionnaires sur les plages horaires variables, alors que jusqu'à présent, au-delà des 4 planifications de permanence, le reste était laissé à la discrétion des gestionnaires.

Or, le transfert des heures de la gestion vers le téléphone entraîne moins d'heures pour la gestion individuelle des dossiers en cours.

iii- une modification des horaires des plages de téléphone

L'ouverture des lignes téléphoniques passe de 9h45 à 9 h, la fermeture des lignes passe de 17h45 à 17h15, la fermeture du midi passe de 12 h 30 à 12h45.

L'alternance de semaines du matin et d'après-midi s'arrête et les gestionnaires ont plus de contraintes l'après-midi.

Ces changements des règles de planification, de permanences et d'horaires sont vécus comme très impactant pour la vie privée et comme une remise en cause de la politique sociale de l'entreprise.

En outre, avec le nouveau système de planification des permanences téléphoniques, les gestionnaires ont une augmentation du temps passé au téléphone de 22%.

Or, plus de téléphone entraîne une usure pour les gestionnaires et autant d'heures en moins sur la gestion individuelle des dossiers, ce qui constitue pour ces salariés « *une réelle source de crispation* ».

L'expert a ajouté dans son rapport que le gain concernant l'accessibilité serait très relatif, avec un taux global de la journée qui monterait à 63%, soit loin des 80% recherchés.

2. Dans ces conditions, l'employeur ne pouvait faire l'impasse sur une évaluation des risques professionnels induits par sa réorganisation, notamment les risques psychosociaux.

Or, cela n'a pas été le cas. La Direction MATMUT n'a pas actualisé au niveau de chaque site le document unique d'évaluation des risques (DUER) et la planification prévue par l'employeur ne tient même pas compte des risques identifiés en 2023.

b) Les DUERP des sites des PGIS n'ont pas été mis à jour en 2024 et sont en l'état inadaptés

1. Comme on l'a dit, la Direction de l'UES MATMUT a consulté les représentants du personnel en janvier 2024 sur un projet de modification de la planification au sein des PGIS, suite aux présentations réalisées lors des CSE d'avril, juin et octobre 2023. Le projet présenté en janvier 2024 était donc une version nouvelle, amendée par l'employeur au cours de l'année 2023.

Or, les DUER des sites des PGIS n'ont pas été mis à jour, ni courant 2023, ni lors de la consultation du CSE sur le projet de planification ouverte en janvier 2024, comme l'ont déploré les élus dans leur délibération votée le 22 mars 2024.

Pièce n°6 : Procès-verbal de la réunion extraordinaire du Comité Social et Economique de l'UES MATMUT du 11 mars 2024

Les DUER ne mentionnent aucune date de mise à jour, mais seulement une date de « *version* : 29 juin 2023 ».

Pièce n°10 : DUER du site de Montauban

Pièce n°11 : DUER du site de Saint Priest

Pièce n°12 : DUER de Nogent sur Marne

Pièce n°13 ; DUER de Saint Cyr sur Loire

Pièce n°14 : DUER du siège

Les DUERP des PGIS de l'UES MATMUT n'ont donc **pas été mis à jour en 2024**, alors même qu'une **décision d'aménagement important** modifiant les conditions de santé et de sécurité des salariés et les conditions de travail, au sens de l'article R.4121-2 du Code du travail a été présentée à l'instance en janvier 2024.

En outre, les Documents Uniques sont identiques d'un site à l'autre, ce qui indique une logique de standardisation de leur mise en place: le lien avec les situations réelles est donc peu ou pas caractérisé, contrairement aux préconisations de la circulaire précitée. Or, comme l'a relevé l'expert, « *la typologie spatiale de chaque PGIS est différente et devrait amener l'identification de risques spécifiques* ».

La méthodologie de l'employeur pour l'élaboration des DUER n'a pas été communiquée à l'expert, alors que la caractérisation des risques suppose des questionnaires spécifiques, des entretiens métier et des observations de l'activité.

Enfin, le rapport d'expertise souligne l'absence de différenciation des risques entre les sexes (article R.4121-3 du Code du travail).

Il est avéré par ailleurs que si en juin 2023, l'employeur avait tenté de remanier *a minima* un document unique 'général' pour l'unité de travail Sinistres/Prestations (regroupant plusieurs services (PGIS mais aussi les services UGS, MJP et Océane), la CSSCT -QVT avait rendu un avis défavorable sur la pseudo mise à jour et depuis lors, aucune démarche n'a été initiée par l'employeur pour modifier les DUER au regard des risques psychosociaux.

Pièce n°9 : Résolution DUERP 30 mars 2023

2.En l'état, les mesures préconisées dans les DUER ne sont pas adaptées à la situation.

Les mesures de prévention mentionnées dans les DUER sont principalement des mesures de prévention secondaire en lien avec les formations, informations ou la mise en place d'un

observatoire QVT, ce qui est insuffisant au regard des enjeux, notamment en matière de risques psychosociaux.

Par ailleurs, des mesures ne sont pas adaptées. Par exemple, le risque « *Ambiance sonore* » est identifié mais l'action de prévention préconisée consiste en la dotation des collaborateurs exerçant une activité téléphonique importante de « *casques* ».

Or, l'expert a relevé que les salariés concernés déploraient l'inutilité de l'outil : lourd, fatigant, ne bloquant pas les résidus sonores, le casque n'est pas une solution pour une activité téléphonique encore accrue avec la nouvelle planification.

De plus, si les DUER, version juin 2023, identifient six risques psychosociaux (« *Exigences émotionnelles* », « *Exigences au travail* », « *Insécurité de l'emploi* », « *Rapports sociaux au travail* », « *Conflits de valeurs* » et « *Autonomie au travail* »), ils cotent les trois premiers en P2, c'est-à-dire seconds en ordre de priorité et les trois derniers en P3, c'est-à-dire non prioritaires !

Or, comme l'a noté l'expert :

« Les entretiens avec les salariés ont permis de mettre en exergue un collectif à bout de souffle, une fatigue importante pour certaines personnes, une crispation forte autour de l'activité téléphonique décrite comme « omniprésente », des rapports sociaux tenus (avec la direction principalement et une absence de moyens pour faire un travail de qualité, notamment sur les dossiers de gestion.

L'ensemble de ces constats sont synonymes de conflits de valeurs, qui doivent être considérés comme davantage prioritaires ».

Pièce n°5: Rapport ARETE mars 2024 p.53

c) L'analyse des risques dans les DUERP version juin 2023 n'est pas prise en compte la nouvelle planification au sein des PGIS

Non seulement l'employeur n'a manifesté aucune volonté de vouloir évaluer les risques professionnels, notamment les risques psychosociaux, mais en outre, la nouvelle planification n'a pas pris en compte les enjeux pointés par les DUER, voire va augmenter les risques, comme l'a relevé l'expert et les représentants du personnel.

Ainsi, sur le risque « *Exigences émotionnelles* », qui pointe comme danger l'« *exposition à la violence verbale des clients et à l'insatisfaction de ces derniers liés au stock de dossiers en retard, au manque d'accessibilité téléphonique* », les mesures prévues dans la nouvelle planification n'apparaissent pas à la hauteur du danger, voire même risquent de l'aggraver, en n'ayant comme seul point focal l'amélioration de l'accessibilité téléphonique.

En effet, tant l'expert que les salariés et les représentants du personnel ont relevé que l'augmentation des permanences téléphoniques et le fractionnement des journées qui s'ensuit conduit nécessairement à augmenter le nombre de dossiers en attente et les actes de gestion à faire.

Autrement dit, plus de téléphone sur trois semaines, c'est autant d'heures en moins sur la gestion individuelle des dossiers.

Or, l'expert a relevé que les gestionnaires considèrent qu'ils n'ont déjà pas assez de temps pour avancer leurs dossiers. Ce manque de temps réduit les marges de manoeuvre et amène une repriorisation fréquente du travail qui les déstabilise et se traduit par une stagnation des dossiers les plus complexes : « *pour les gestionnaires, elle représente la divergence de définition de la qualité de service entre eux et la direction (entre la qualité par le délai de traitement et la qualité par l'accessibilité). Cette divergence représente un des principaux facteurs déclencheurs de risques psychosociaux* ».

Pièce n°5: Rapport ARETE mars 2024 p.14

Comme le note encore le rapport d'expertise : « *l'accumulation d'une prise de téléphone plus importante avec les retards accumulés sur certains dossiers et les consignes qui dépriorisent la gestion créent une situation anxiogène* ».

Et l'activité des gestionnaires étant « *en vase communicant* », l'impossibilité de pouvoir traiter certains dossiers dans un délai raisonnable participe à la dégradation de la relation avec les assurés devenus violents verbalement et au phénomène de rappels de ces assurés.

Pièce n°5: Rapport ARETE mars 2024 p.17 et 20

La mise en place d'une journée de retrait une fois toutes les trois semaines ne répond pas au problème puisqu'elle s'accompagne d'un temps équivalent de téléphone.

Le risque « *Exigences émotionnelles* », côté P2 dans les DUERP 2023, devrait être prioritaire et s'accompagner de mesures de prévention appropriées.

2.S'agissant du risque « *Exigences du travail* », les DUER mentionnent à titre d'actions de prévention des « *mesures favorisant la conciliation vie perso/vie prof (télétravail (...), horaires variables, prise en compte des contraintes individuelles ponctuelles* »).

Or, la nouvelle planification ne s'inscrit pas dans cette approche ; au contraire, en multipliant les journées avec des horaires contraints, la planification impacte fortement l'équilibre vie privée / vie professionnelle des salariés, qui ne peuvent plus gérer leur temps de manière efficace et s'adapter à leurs besoins personnels.

3.Quant aux autres risques psychosociaux, tels que « *Rapports sociaux au travail* », « *Conflits de valeurs* » et « *Autonomie au travail* », ils sont visés par les DUER, mais, comme on l'a dit, ils sont considérés comme non prioritaires et force est de constater que le projet de l'employeur n'en tient pas compte.

Bien au contraire, le projet renforce l'exposition des salariés à ces risques.

Ainsi, le risque lié à la problématique « *Autonomie au travail* » est activé par l'empiètement de l'autonomie de décision du gestionnaire dans l'organisation de son travail avec des journées fractionnées entre les multiples périodes d'horaires contraints, un planning imposé par l'employeur, et des consignes de traitement des dossiers qui ne cessent de varier.

Le risque lié aux « *Rapports sociaux* » est accentué avec le sentiment des gestionnaires d'une atteinte portée à la politique sociale de la MATMUT par la remise en question des horaires

mobiles et la transformation du « *vrai métier, celui de gestionnaire indemnisation et service, au profit d'une nouvelle profession, sans en avoir le titre, de conseiller téléphonique* ».

Le risque « *Conflits de valeurs* » est bel et bien présent et activé par ce projet qui, comme on l'a vu, propose, pour atteindre un objectif (se rapprocher de 80 % du taux de prise d'appels), comme principal axe de changement la modification de la planification selon une seule modalité : affecter plus de personnes au téléphone, en particulier sur les créneaux sensibles, notamment les créneaux du soir.

Cette approche se limitant à la planification de la ressource en volume horaire et en contrainte de créneaux horaires révèle, comme on l'a dit, la divergence de perception de ce qu'est 'la qualité de service' entre la Direction et les gestionnaires.

Comme noté par l'expert, cette divergence est vécue comme source de déséquilibre et de stress pour les gestionnaires : le risque « *Conflit de valeurs* » est caractérisé et l'employeur n'apporte aucune mesure de prévention dans son projet.

4. On ajoute qu'il est d'ailleurs significatif que plusieurs documents n'aient pas été fournis à l'expert par l'employeur, à savoir :

- Le plan de prévention des risques professionnels associé au projet
- La présentation du dispositif de suivi du temps de travail (compteurs annualisation, compteurs heures supplémentaires, compteurs congés)
- Les rapports annuels de la médecine du travail des deux dernières années
- La présentation des travaux relatifs aux RPS et à la QVT dans l'entreprise .

Pièce n°5: Rapport ARETE mars 2024

5. Il résulte des éléments précités que l'absence d'évaluation des risques adaptée au contexte des changements organisationnels importants décidés par l'employeur, l'insuffisance de la concertation avec les salariés et les représentants du personnel et des mesures prises par les sociétés MATMUT, en violation des articles L.4121-1 et suivants du Code du travail, sont constitutives d'un trouble manifestement illicite, exposant les salariés à un dommage imminent, ce particulièrement en termes de risques psychosociaux.

En respect de l'article 835 du Code de procédure civile, tant que l'employeur n'aura pas réalisé une évaluation des risques telle que décrite et en concordance avec les articles L.4121-1 et suivants du Code du travail, le projet envisagé ne pourra être mis en place et il est donc demandé au tribunal d'en ordonner l'arrêt.

L'employeur n'ayant pas démontré sa volonté de procéder à une évaluation des risques, il est demandé au tribunal de juger que la mise à jour des documents uniques devra être effectuée par un Intervenant en Prévention des Risques Professionnels agréé par le DREETS, ou un intervenant de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT).

Afin d'assurer l'effectivité des mesures ordonnées, il convient d'assortir celles-ci d'une astreinte dont le montant doit être proportionné aux moyens financiers des sociétés défenderesses.

B- SUR LE DROIT DU SYNDICAT D'AGIR ET L'ARTICLE 700 DU CODE DE PROCEDURE CIVILE

En droit,

L'article L. 2132-3 du Code du travail dispose ainsi, sur le droit d'agir en justice reconnu au syndicat au nom de l'intérêt collectif de la profession :

« Les syndicats professionnels ont le droit d'agir en justice.

Ils peuvent, devant toutes les juridictions, exercer tous les droits réservés à la partie civile concernant les faits portant un préjudice direct ou indirect à l'intérêt collectif de la profession qu'ils représentent. »

Ainsi, l'action du syndicat est recevable au titre de l'intérêt collectif de la profession pour défaut de respect des règles relatives aux repos quotidiens dans l'entreprise (Soc. 23 mai 2013, n°12-13.015).

Une telle action est également recevable lorsqu'elle intervient après la violation d'une règle d'ordre public social destinée à protéger les salariés, et ce même si la violation ne concerne que quelques salariés de l'entreprise voire un seul établissement (Soc. 9 juillet 2015, n°14-11.752).

En l'espèce,

Il est constant que l'employeur a gravement manqué à son obligation de sécurité.

Le Syndicat est donc en son bon droit en agissant à ce titre, et au nom de l'intérêt collectif de la profession.

Ainsi, le Syndicat peut valablement demander l'arrêt du projet envisagé par l'employeur quant aux changements organisationnels ainsi que la condamnation de l'employeur au versement de dommages et intérêts en réparation du préjudice causé à l'intérêt collectif de la profession.

Il est demandé également la condamnation des sociétés défenderesses au paiement d'une somme de 4.000 € au titre de l'article 700 du Code de procédure civile.

PAR CES MOTIFS

Vu l'article 835 du Code de procédure civile

Vu les articles L.4121-1 et suivants du Code du travail

Il est demandé à Madame Monsieur le Président du Tribunal, statuant en référé, de :

RECEVOIR la Fédération FEC FO en ses demandes,

En conséquence,

ORDONNER aux sociétés SGAM MATMUT, MATMUT SAM, MATMUT MUTUALITE, MATMUT PROTECTION JURIDIQUE, INTER MUTUELLES ENTREPRISES, MATMUT VIE, MUTUELLE OCIANE MATMUT :

- De procéder à une évaluation des risques professionnels, notamment les risques psychosociaux, avec une analyse préalable du 'travail réel' des gestionnaires (leur charge de travail, leurs contraintes, leurs marges de manœuvre), en concertation avec les salariés, les instances représentatives du personnel, le médecin du travail,
- De mettre à jour le DUERP de chaque site des PGIS avec les résultats de l'évaluation des risques,
- De mettre en œuvre les actions d'élimination des risques et de prévention des risques ne pouvant être évités, en y intégrant dans un ensemble cohérent l'organisation du travail et les conditions de travail,
- De mettre à jour le DUER de chaque site des PGIS pour mettre en avant les actions de prévention,

JUGER que l'évaluation des risques professionnels et la mise à jour des documents uniques devront être effectuées par un Intervenant en Prévention des Risques Professionnels agréé par le DREETS, ou un intervenant de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT).

ORDONNER dans l'attente de la mise en œuvre des mesures ordonnées ci-dessus, aux sociétés de l'UES MATMUT, d'arrêter la mise en œuvre de la nouvelle planification des permanences horaires au sein des PGIS et d'ordonner le retour des salariés des PGIS à la planification en cours jusqu'au 2 juin 2024, dans le délai d'une semaine à compter de la notification de l'ordonnance à venir,

PRONONCER passé ce délai d'une semaine, une astreinte de 10.000 € due pour chaque collaborateur qui serait encore maintenu sous le régime de la nouvelle planification,

SE RESERVER la liquidation de l'astreinte,

CONDAMNER les sociétés SGAM MATMUT, MATMUT SAM, MATMUT MUTUALITE, MATMUT PROTECTION JURIDIQUE, INTER MUTUELLES ENTREPRISES, MATMUT VIE, MUTUELLE OCIANE MATMUT, à verser au Syndicat FEDERATION DES EMPLOYES ET CADRES FORCE OUVRIERE la somme de 10.000 € à titre de dommages intérêts en réparation du préjudice résultant de l'atteinte à l'intérêt collectif de la profession,

CONDAMNER les sociétés défenderesses à verser au Syndicat FEDERATION DES EMPLOYES ET CADRES FORCE OUVRIERE la somme de 4.000 € au titre de l'article 700 du CPC et aux dépens.

SOUS TOUTES RESERVES

PIECES COMMUNIQUEES

Pièce n°1: Ordre du jour Réunion ordinaire CSE 26 et 27 avril 2023

Pièce n°2: Procès-verbal approuvé de la réunion ordinaire du CSE de l'UES MATMUT du 27 avril 2023

Pièce n°4 : Procès-verbal de la réunion ordinaire du CSE de l'UES Matmut du 23 janvier 2024 p.28 et suivants

Pièce n°5: Rapport ARETE mars 2024 p.53

Pièce n°6 : Procès-verbal de la réunion extraordinaire du Comité Social et Economique de l'UES MATMUT du 11 mars 2024

Pièce n°7 : Droit d'alerte L.2312-59 du Code du travail

Pièce n°8 : Lettre de la MATMUT du 12 avril 2024

Pièce n°9 : Résolution DUERP 30 mars 2023

Pièce n°10 : DUER du site de Montauban

Pièce n°11 :DUER du site de Saint Priest

Pièce n°12 : DUER de Nogent sur Marne

Pièce n°13 ; DUER de Saint Cyr sur Loire

Pièce n°14 : DUER du siège

Pièce n°15 : Circulaire n°6 DRT du 18 avril 2002

Pièce n°16 : Cour d'appel de Versailles, 24 avril 2020 (RG n° 20/01993), Solidaires c/ Amazon France Logistique SAS

Pièce n°17: Arrêté du 23 avril 2009 portant extension d'un Accord National Interprofessionnel sur le stress au travail

Pièce n°18 : Accord National Interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008

Pièce n°19 : Plannings