



# Des expertises oui, et après ?

Des expertises ont été demandées ces dernières années par les instances représentatives du personnel au sein des UGS, PGS et MPJ.

Des rapports détaillés ont été rendus, des méthodes ont été dénoncées et des conseils donnés.

La Direction a-t-elle tenu compte de ces recommandations ?

Les conditions de travail se sont-elles améliorées ?

En un mot : **NON** !



Que ce soit l'ancienne ou la nouvelle Direction, pensez-vous que le dialogue avec les experts se soit amélioré ?

Le dialogue social et le bien-être au travail semblent être la ligne directrice de la nouvelle équipe, mais dans les faits, rien n'a changé.

Les experts ont déploré de la part de la DRH une absence de réactivité pour répondre aux questions ou propositions.

Ils se sont heurtés à un refus de donner les documents et ont été dans l'obligation de réitérer leurs demandes, parfois avec insistance au point de rendre les relations Experts/Direction tendues.

Nonobstant les alertes des cabinets d'expertises et celles de la Médecine du travail ou des CHSCT, la Direction n'a apporté aucune solution que ce soit en termes de prévention ou de préconisation pour améliorer les conditions de travail de nos collègues.

**FO** a la même problématique que les cabinets d'expertise : à savoir que la Direction fait du tri sélectif dans les réponses qu'elle doit leurs apporter.

Comme tout bon politique, elle ne répond qu'aux questions qui ne lui posent pas de difficultés.



**FO** souhaite un dialogue de qualité comme la Direction aime le dire dans la presse.

Elle doit comprendre que notre seul but est d'améliorer les conditions de travail des salariés et leur apporter des solutions.

Qu'ont révélé ces expertises ?

Une augmentation de la charge de travail, une procédure au service du rendement.

Mais ces observations ont-elles été entendues par notre Direction ou la rentabilité est-elle actuellement le maître mot ?

Avec la dernière expertise des UGS en 2018, les experts ont relevé des nouveaux procédés : une communication "omni canal" entre le sociétaire et son assureur.

Désormais en plus du flux téléphonique et le développement de l'espace client sur internet, l'assuré a la possibilité d'interagir à n'importe quel moment.

Image de marque oblige, les demandes internet doivent être traitées rapidement.



Dans toutes les expertises, il est déploré que " les critères d'évaluation de la charge de travail retenus ne permettent pas de bénéficier d'une estimation au plus proche du réel, et ce pour deux raisons principales : d'autres tâches que celles afférentes au traitement des dossiers dimensionnent la charge de travail. Il s'agit par exemple des tâches téléphoniques qui ne sont pas pris en compte dans le calcul de la charge de travail des gestionnaires

La Direction prend-elle désormais en compte le téléphone dans la charge de travail ?

**NON !**

Il est toujours tabou de parler du téléphone qui pollue l'activité du salarié lorsqu'il travaille sur un dossier.

**Il a fallu une grève sur les PGS en 2020 pour que la Direction octroie une journée de retrait du téléphone. Espérons que cela dure !**



Pire, la Direction installe SMART dans l'ensemble du Groupe : une nouvelle organisation et rationalisation du temps de travail. Pour répondre à la masse d'appels que Smart injecte dans les différents services, les temps d'inactivités sont minutés entre deux appels.

Et pas que cela !

Si vous avez le malheur de trop vous attarder avec un sociétaire, votre hiérarchie vous proposera une formation pour optimiser votre temps alors que vous essayez tout simplement d'être dans l'empathie, au plus proche et à l'écoute du sociétaire.

Quelles sont les causes de l'augmentation de travail relevées par les experts :

"la multiplication des produits Matmut ayant des conséquences sur l'accroissement du risque et de ce fait le nombre de dossiers".

Aujourd'hui nous sommes toujours dans la course folle de développement des produits, ignorant ainsi leurs préconisations.

"l'augmentation des tâches annexes notamment l'appel systématique de l'assuré lors de l'ouverture d'un dossier".

L'expert demande l'abandon de cette procédure mais la Direction n'en fait qu'à sa tête puisque l'appel systématique a été étendu à MPJ.

"La diminution des effectifs".



**Est-ce la quantité qui prime sur la qualité ?**

**FO ne peut que déplorer que le bon gestionnaire est celui qui traite rapidement ses dossiers pour arriver en fin de semaine à un états de charge restreint.**

Par contre pas de changement dans les évolutions ou les promotions.  
Les experts ont constaté "une opacité sur les évolutions, les postes étant pourvus sans réelle prise en compte des candidatures recueillies"

Pour progresser il faut faire preuve de servilité indépendamment des compétences réelles.

"Le système de promotion et d'évolution de carrière semble s'être arrêté, les augmentations générales de salaires se raréfient, les promotions ne semblent plus être à l'ordre du jour".



**FO** n'a de cesse d'alerter la Direction sur l'opacité des évolutions de salaire ou de fonction, le plus souvent attribuées à la sphère amicale.

Lors des dernières NAO, **FO** a demandé les critères précis utilisés.

"Vous devez nous faire des propositions" a été la seule réponse de la Direction.

Ce qui prouve bien qu'actuellement c'est à la tête du client.

**Nous connaissons peut-être les critères quand les poules auront des dents !**

Mais qu'en est-il de nos valeurs mutualistes, de la solidarité ?

Lors des expertises, nos collègues déclarent "avoir choisi de travailler à la Matmut pour les valeurs qu'elle véhicule dans la société : une entreprise mutualiste, soucieuse de la qualité de son travail, du Devenir de ses collaborateurs et au chevet de ses sociétaires

Aujourd'hui les salariés "remettent en cause l'existence et l'application de ses valeurs à leur égard, en lien avec l'arrivée de la nouvelle Direction

**Félicitations, très bonne communication par notre Groupe qui met en exergue ces valeurs pour ses sociétaires...**

**Mais qu'en est-il pour ses salariés ?**

**FO** rappelle que sans EUX, l'Entreprise n'est rien.

Comme les sociétaires, les salariés doivent être bichonnés, cajolés, chouchoutés, choyés.

Et non n'être que des pions utilisés au profit du capitalisme, du chiffre, du profit et du rendement.



**FO** est persuadé qu'un salarié heureux est un salarié performant. Maximiser le bien-être des salariés est la méthode de management la plus efficace.

Les salariés performants travaillent dans des entreprises performantes et sont dirigés par des managers et des Directions performantes.

**Qu'attendez-vous pour mettre en place la charte du bonheur ?**

Ne pas se faire remarquer, ne pas montrer ses fragilités, ne pas sortir du lot, être transparent sont des solutions que beaucoup ont mis en place pour se protéger.

“Le salarié achète sa tranquillité en tentant de ne pas se faire remarquer, de ne pas faire de vagues, de ne rien dire sur ce qui est fait et sur ce qui pourrait être fait autrement. Ils vont jusqu'à renoncer à leurs droits de salariés pour « avoir la paix » expliquent les experts.

Même si vous avez besoin d'occulter la réalité, par diplomatie par exemple, ne rien dire ne vous protège pas des souffrances psychologiques auxquelles vous pensez échapper.



Contactez vos élus **FO**, ils auront une écoute attentive en toute confidentialité et mettront tout en oeuvre pour vous apporter des solutions.

Avec la nouvelle Direction, une organisation différente s'est mise en place.

Pour éviter de commettre les mêmes erreurs du passé, **FO** invite la Direction à relire les rapports d'expertises, qui sont une source de bons procédés.

Elles ont eu un super coût financier, alors autant les utiliser...

et éviter le gaspillage !



**FO**, le syndicat qui agit pour tous les salariés Matmut