

PGIS de St Priest, ou la politique de l'autruche

Le 04 mars 2022

PAS DE DANGER, TOUT VA BIEN
TOUT VA BIEN...!



Suite à l'envoi de [notre courrier à la DRH](#), ainsi que la publication de notre tract "[À la PGIS de Saint Priest, tout va bien...](#)", la Direction nous a répondu le vendredi 18 février.

Dans sa réponse, la Direction nous fait part de son grand étonnement car... Tout va bien à la PGIS de Saint Priest ! Rien que ça...

Nous avons demandé explicitement à la Direction son autorisation de publier sa réponse (pour rappel, la correspondance reçue est protégée par la Loi n°91-646 du 10 juillet 1991 relative au secret des correspondances

émises par la voie des communications électroniques et il est impossible d'en divulguer intégralement le contenu sans l'autorisation expresse de l'auteur).

**La Direction a refusé la publication de sa réponse. Dommage ! Sa réponse est tellement édifiante...
La Direction n'assume-t-elle pas ses propos devant les salariés ?**

Vous trouverez [notre nouveau courrier du 2 mars envoyé en réponse via ce lien](#), avec copie aux CARSAT de Normandie et d'Auvergne-Rhône-Alpes, ainsi que l'Inspection du Travail pour intervention.

FO Matmut s'est rendue sur place le mardi 22 février dernier et a pris le temps de rencontrer et discuter avec l'ensemble des salariés présents sur site. Soit 32 salariés dont 2 managers.

En plus des problématiques dénoncées dans notre tract, FO Matmut a constaté :

- l'insuffisance de personnel : par exemple une équipe est réduite de moitié
- le non remplacement lors des congés maternités
- en plus d'être fliqué par un chronomètre, ce dernier ne s'interrompt pas lors de l'activité mixte faisant croire qu'un gestionnaire passe trop de temps sur un dossier alors qu'il est au téléphone avec un sociétaire
- la réception des appels des autres collègues lors de l'activité Mixte alors que ce n'est pas le principe
- que les salariés "push" les dossiers des autres équipes
- que les salariés sont obligés de créer des actions supplémentaires afin de surveiller un dossier
- que les salariés dépassent leur temps de travail
- l'impossibilité de joindre directement les agences à cause de la boucle SMART

- l'impossibilité pour les salariés de faire remonter les problèmes à

Mme Campana, RRH, sous peine de sanction, rappel à l'ordre ou licenciement !!!

- un turn-over important sur le PGIS de St Priest : les salariés recrutés préfèrent partir rapidement

Afin d'améliorer le quotidien des collègues, FO Matmut demande à la Direction :

- Dans l'idéal de mettre fin à SMART (mais connaissant la Direction, elle ne le fera pas sauf si l'inspection du travail le demande)

- **Avoir une RRH Humaine, ayant de l'empathie, écoutant les salariés et qui ne sanctionne pas les salariés remontant les problèmes. Mettre fin au management par la peur.**

- Adapter SMART à la gestion des dossiers sinistres
AVANT DÉPLOIEMENT SUR LES PGIS

- Mettre à disposition un outil simple, ergonomique et intuitif

- Alléger les process et les simplifier

- Donner des consignes et des notes de synthèse claires

- Augmenter le temps de retrait pour pouvoir gérer les dossiers afin d'éviter des appels de relance des assurés, ce qui permettrait de satisfaire les assurés et faire gagner du temps au gestionnaires car moins d'appels à gérer. **FO demande à la Direction 1 journée de retrait comme il était prévu après la grève de 2020** ainsi qu'un retrait pendant l'heure du midi

- "Pusher" les déclarations à 9h30 au lieu de 14h pour avoir le temps de toutes les ouvrir dans la journée et éviter qu'elles ne retombent le lendemain dans l'ancienne corbeille de tâche obligeant le REIS à les redistribuer manuellement à j+1

- Mettre fin au système de traitement à la tâche "pushée" afin de pouvoir finir de traiter le dossier même après avoir traité la tâche "pushée" en "mouettant" le dossier complet

- Modifier les 4 canaux actuels en les remplaçant par les intitulés suivants : SVI, activité mixte, retrait

- Embaucher de façon significative sur la base de véritables créations de poste pour revenir à la situation avant 2018 : **la surcharge de travail dure depuis trop longtemps ainsi les salariés ne seront pas contraint de faire des heures supplémentaires du travail dissimulé**

- Embaucher des personnes déjà formées et opérationnelles ayant une expérience significative en gestion de sinistre (le temps passé à former et à valider les mouvements n'est pas passé à la gestion des dossiers sinistres)

- **Avoir la Ligne Directe des agences ou créer une ligne rouge**

- Avoir de réelles formations notamment sur le carambolage et non pas une formation zoom qui ne sert à rien

- Supprimer le chronomètre qui engendre du stress

- Être en permanence téléphonique lorsque les salariés sont en télétravail afin d'éviter la pollution sonore et la fatigue causée par le bruit



C'est fou comment FO Matmut peut avoir un pouvoir de fédération !

Suite à notre tract, les autres syndicats se réveillent... La CGT et la CGC sont passées. Un représentant de la CGC a créé une adresse mail pour recueillir vos propositions pour améliorer votre quotidien...

Collègues, vous ne pouvez pas leur faire confiance pour résoudre vos problèmes.

Ce n'est pas une fois que FO Matmut bouge qu'il faut se réveiller...

La CGC et la CFTC font même barrage à une expertise indépendante sur vos conditions de travail !!!

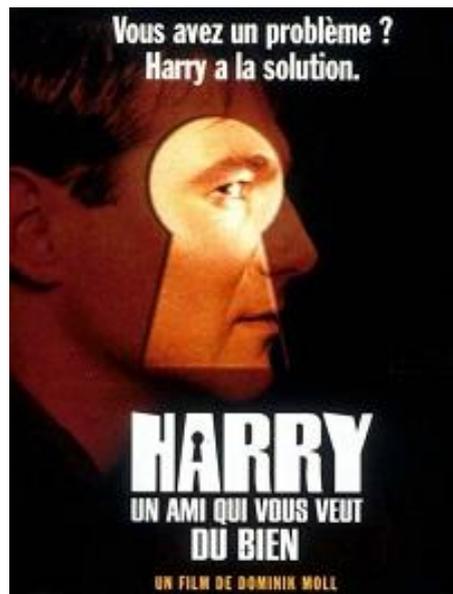
En effet, la Direction a décidé de faire évoluer l'organisation des PGIS et UGS, avec un projet « visant à renforcer l'accompagnement managérial » en redimensionnant les équipes (12 salariés maximum par équipe).

Ce projet va permettre au manager, par la création de plus petites équipes, d'être plus sur votre dos.

Il ne faut pas rêver, la charge de travail ne va pas changer, voire, augmentera, mais le manager aura moins de personne à surveiller, et pourra à tout moment "motiver son équipe"... Sans parler de la pression des chiffres et du téléphone...

Le projet qui est présenté n'est rien d'autre que le détail de ce qui va permettre à la direction d'accroître sa pression sur ses salariés, joliment présenté, c'est vrai. Mais FO n'est pas dupe.

Lors du dernier CSE du 17 février 2022, tous les syndicats, sauf la CGC et la CFTC ont demandé une expertise externe et indépendante sur ce projet de réorganisation.



La CGC et la CFTC ont voté contre l'expertise !!!

Ces syndicats ne veulent pas que les problèmes sortent de la Matmut.

Ils ne veulent pas agir

dans l'intérêt des salariés... **Pourquoi ???**

Au lieu de passer par un expert indépendant, ces deux syndicats ont préféré confier le bébé à la CSSCT, commission du CSE dans laquelle FO a été exclue... Ça facilite les choses pour faire copain-copain avec la Direction...

L'expertise a été adoptée à 3 voix près. Mais bien-sûr, vu que "tout va bien", la Direction refuse que les conditions de travail ne soient évoquées dans cette expertise. **Ben voyons !**

Oui, vous avez bien lu : pour la Direction, ce projet de réorganisation n'a rien à voir avec les conditions de travail ! Rien que ça !

FO Matmut ne va pas s'asseoir sur la nécessité d'évoquer, dans l'expertise indépendante, les incidences d'un tel projet sur les conditions de travail.

Voici ce qu'à demandé FO Matmut à la Secrétaire du CSE de mettre dans la lettre de mission à envoyer au cabinet d'expertise :

«

- Analyser les situations de travail afin d'établir un diagnostic précis des dysfonctionnements et de leur impact sur la dégradation des conditions de travail actuelles des salariés concernés ;
- Rechercher, identifier et analyser, dans l'organisation du travail, dans la gestion des ressources humaines et dans les méthodes d'encadrement, des facteurs déterminants de la dégradation de la santé des salariés mais également ceux susceptibles de la préserver ;
- Formuler des propositions de prévention des risques professionnels de nature à circonscrire tout risque immédiat d'aggravation des conditions de travail.
- Rechercher si l'augmentation des managers aura réellement pour effet de créer de la disponibilité pour échanger avec les gestionnaires sur les dossiers sachant qu'avec SMART toutes les questions doivent être posées directement sur smart par des "sollicitations".
- Rechercher si l'augmentation des managers aura pour effet de créer une pression supplémentaire sur les salariés
- Rechercher si la régionalisation peut créer un problème lorsqu'un assuré a plusieurs dossiers en cours gérés dans différentes équipes (mécontentement de l'assurée à avoir plusieurs interlocuteurs).
Au-delà même de la régionalisation de la gestion, certains départements ont effectivement des spécificités, il convient de rechercher si la régionalisation va faciliter le quotidien des gestionnaires car l'ensemble des gestionnaires du PGIS devront connaître les spécificités des départements en question.
- Rechercher si la régionalisation va augmenter la charge de travail
- Analyser si l'effectif sera en adéquation avec la charge de travail
- Rechercher si la mise en place du logiciel SMART est créateur de RPS
- Étudier et comparer les PGIS sous SMART de celles qui ne sont pas sous Smart par rapport aux autres et ce que cette nouvelle organisation va apporter en n'omettant pas un point de vigilance sur Smart
- Le management de proximité, est-ce réellement un atout ou aurait-il mieux fallu augmenter le nombre de gestionnaire réel en nommant des GS3 qui techniquement sont des experts et peuvent répondre aux questions technique des G1 ou G2

»

Cependant, cette lettre de mission n'a pas encore été envoyée par la secrétaire du CSE (CGC) alors que l'expert à 45 jours pour entendre l'ensemble des PGIS et UGS. Dans votre intérêt, FO a pris attache avec le cabinet pour faire avancer les choses. FO déplore que des syndicats n'œuvrent pas pour les salariés. Mais comptez sur FO pour agir.



L'Inspection du Travail a débarqué ce jeudi 3 mars, mais elle n'a pas pu voir tous les salariés...

Collègues, il n'est pas trop tard pour voir l'inspectrice ! Vous pouvez prendre RDV avec Mme Saz à son bureau (ce qui évitera aussi d'avoir certains REIS dans les pattes pendant la discussion...). Pour obtenir les coordonnées, contactez-nous. **Que les choses soient bien claires :**

FO Matmut a beau se démener pour vous défendre, nous ne faisons pas de miracle !

**Collègues, pour que les choses changent,
saisissez les opportunités que l'on vous tend !**

DÉNONCER, REVENDIQUER, RECONQUÉRIR

FO Matmut, le syndicat qui se démène pour les salariés...

Toutes les infos FO Matmut, **contact** par téléphone, mail, Facebook, **adhésion en ligne...** sur fo-matmut.org