



PGIS et SMART : Mise en Demeure de l'Inspection du Travail

Le 25 avril 2022

Appelez-nous Cassandra...

Tel Cassandra de la mythologie grecque, FO Matmut est frappée d'une malédiction : alerter des situations critiques, sans être prise au sérieux par la Direction... Jusqu'à ce que la réalité nous donne tristement raison... Pourtant, nous ne sommes pas devins, nous ne faisons qu'écouter et relayer la voix des collègues.

Après la 5ème vague de la Covid 19, [dont le dossier est disponible ici](#), pendant laquelle la Direction et son [syndicat godillot](#) ont nié le verdict de 97% des Inspecteurs du Travail, l'histoire se répète avec les PGIS, SMART, et l'Inspection du Travail...



Pour mémoire, devant le déni de la Direction et la souffrance des salariés de la PGIS de St Priest, FO a alerté l'inspection du travail et la CARSAT comme annoncé dans notre tract "[À la PGIS de St Priest, Tout va bien...](#)" du 08/02/2022. FO Matmut est allé à la rencontre des collègues du site le 22/02/2022. L'Inspection du Travail nous a emboîté le pas le 03/03/2022. Par notre tract du 04/03/2022, "[PGIS de St Priest, ou la politique de l'autruche](#)", nous avons appelé les collègues du site à prendre rendez-vous avec l'inspectrice. Cet appel a été entendu.

Alors ? « Tout va bien » à la PGIS de St Priest, comme le répète inlassablement la Direction ? Et bien non, tout va mal. Les salariés sont en souffrance. Et là encore, une fois de plus, l'Inspection du Travail nous donne —malheureusement— raison...

Le 12 avril 2022, la Direction a reçu une mise en demeure par l'Inspection du Travail pour risques psychosociaux.

La Direction s'est amusée à tamponner sur chaque page du courrier reçu la mention "CONFIDENTIEL". Est-ce parce que nous avons publié sur notre site l'ensemble des courriers envoyés par les inspecteurs du travail lors de la 5ème vague de Covid 19 et qu'elle ne souhaite pas que celui-ci subisse le même sort ?

Il faut plus qu'un simple tampon "CONFIDENTIEL" pour empêcher la publication de ce courrier.

FO Matmut a le droit de le publier et nous le publions. Nous avons juste caché les noms éventuels des salariés, hors Direction.

[Pour lire l'intégralité du courrier, cliquez ici.](#) Lisez-le, il est ÉDIFIANT !

Quel est ce constat fait par l'inspectrice ? Extrait :

« **Considérant** qu'il résulte de l'enquête de l'inspection du travail que les gestionnaires sont soumis à des facteurs de risques psychosociaux notamment :

- **une intensité de travail engendré par :**
 - une charge de travail importante avec 6 postes de gestionnaire vacants et dont la charge est reportée sur les autres ;
 - un renouvellement constant des équipes, nécessitant une phase d'adaptation et de montée en compétence reportant dès lors une partie de la charge de travail sur une partie des gestionnaires plus expérimentés ;
 - l'utilisation d'un nouveau logiciel non abouti, obligeant les salariés à utiliser en parallèle deux applicatif ne communiquant pas entre eux les obligeant à utiliser deux écrans pour pouvoir "jongler" de l'un à l'autre,
 - le nouvel outil SMART ne permet pas de prioriser les tâches les plus urgentes et donc de hiérarchiser les demandes les plus urgentes où les plus anciennes,
 - une distribution du travail automatisée par des "pushs" ne donnant aucune visibilité sur le travail à effectuer et ne prenant pas en compte la technicité des différents dossiers.
 - un chronométrage des tâches et des appels effectués affiché sur l'écran et engendrant une pression continue ;
 - un stock de dossiers non traités, liés à diverses intempéries, à un manque de personnel (absence, difficultés de recrutement) et au déploiement de SMART ;
 - la gestion de fond des dossiers ne peut être traitée que pendant une période appelée "temps de retrait" et dont la durée est contrainte par l'employeur et fixée à une demi-journée par semaine et 1h30 par jour prise sur la période méridienne soit de 12h à 14h.
- **Des exigences émotionnelles :**
 - Comme dans tous les métiers de service, mais de manière plus accrue dans le cadre des relations téléphoniques, les gestionnaires sont soumis à une exigence d'attitude positive (sourire, bonne humeur) tout en devant répondre à des assurés confrontés à des situations compliquées (sinistre) mais également mécontent en raison des retards dans la gestion de leurs dossiers.
 - Le logiciel SMART assure un chronométrage des tâches effectuées ce qui génère une pression pour les gestionnaires.
 - Dans l'espace de travail SMART de chaque gestionnaire, se trouvent 5 indicateurs de performance clé (KPI) : appels acceptés, GED acceptées (courriers numérisés, FI acceptés (formulaire internet) et agendas acceptés. Pour chacun de ses indicateurs, se trouvent les résultats en temps réel du gestionnaire, des autres membres de son équipe et de la PGIS.

- Le suivi constant de l'activité des gestionnaires crée une mise en concurrence des salariés de l'équipe les uns vis-à-vis des autres et une mise en concurrence des différentes équipes
- **Une autonomie insuffisante :**
Depuis la mise en place de SMART, la répartition du travail automatisée par PUSH mais également réalisée manuellement par les responsables ne laisse aucune autonomie dans l'organisation du travail aux gestionnaires et conséquemment générant une charge de travail accrue pour les gestionnaires de niveau 3 ;
- **L'environnement de travail :**
Les 6 équipes de gestionnaires travaillent en open-space soit une trentaine de bureaux de gestionnaires. Une part conséquente de l'activité se déroule par téléphone impliquant un bruit de fond constant de nature à générer de la fatigue et dès lors amplifier les conséquences des risques psychosociaux.
- **Des rapports sociaux dégradés :**
Lors d'une journée de grève le 16 novembre 2021 à l'initiative de l'ensemble des organisations syndicales de l'entreprise MATMUT, les revendications portaient sur de « meilleures conditions de travail pour tous » notamment « la fin des logiciels de flicage et des outils non aboutis » ;

Considérant que l'ensemble de ces éléments démontre la présence marquée de plusieurs facteurs générant des risques psychosociaux. »

FO Matmut arrive à faire bouger les lignes

Notre action porte ses fruits puisque les autres syndicats ont, semblent-ils, décidé de se réveiller (mieux vaut tard que jamais). **En effet, suite à la mise en demeure de l'inspectrice, les autres syndicats demandent à la DRH une réunion en urgence de la CSSCT** avec comme motif :

« Echanges sur la mise en demeure de la DREETS du Rhône faisant état de nombreux facteurs de RPS sur le PGIS de Saint Priest et **réflexion** sur la mise en place d'une résolution de la CSSCT-QVT au CSE en vue d'une expertise pour risque grave ».

Pour mémoire, les trois mousquetaires CFTC, CFDT et CGC ont littéralement viré FO de la CSSCT (pour le moment, nous avons des collègues à aider, alors nous prendrons le temps de parler de ce sujet plus tard... Patience, chaque chose en son temps...).

Et maintenant, ils veulent avoir une « **réflexion** » pour une **éventuelle énième expertise**, mais uniquement **en interne**, cette fois-ci... **Et donc sans FO**, tant qu'à faire... **Les collègues apprécieront...**

FO Matmut va donc laisser les autres à leur « réflexion ». Pour nous, le temps de la réflexion est révolu.

FO MATMUT DEMANDE UNE NOUVELLE FOIS À LA DIRECTION DE SUPPRIMER LE LOGICIEL SMART VECTEUR DE SOUFFRANCE CHEZ L'ENSEMBLE DES SALARIÉS UTILISANT CE LOGICIEL (CONSEILLER EN ASSURANCE ET GESTIONNAIRE SINISTRE).

FO MATMUT DEMANDE UNE NOUVELLE FOIS DE NE PAS ÉTENDRE CE LOGICIEL AUX AUTRES PGIS, ET UGS.

[Cette demande a une nouvelle fois été effectuée auprès de notre DRH par courrier ce jour.](#)



Pour FO Matmut, la Direction doit reconnaître son erreur dans l'achat de SMART et permettre aux salariés de travailler sereinement sous IUT. Pour FO Matmut, la santé des salariés n'a pas de prix.

FO Matmut demande une nouvelle fois d'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.

FO Matmut exhorte à nouveau la Direction d'embaucher de façon significative sur la base de véritables créations de poste afin que les collègues puissent retrouver un confort de travail et cesser de faire des heures supplémentaires non payées.

FO Matmut préconise que les salariés soient de permanence téléphonique lorsqu'ils sont en télétravail afin d'éviter la pollution sonore et la fatigue causée par le bruit.

FO Matmut demande une réelle évaluation de la charge de travail des collègues.



Collègues de la Matmut,

**si vous avez des problèmes sur votre site de travail,
contactez FO Matmut, le seul syndicat au service des salariés.**

**DÉNONCER, REVENDIQUER, RECONQUÉRIR
FO Matmut, le syndicat au service des salariés qu'il défend !**

Toutes les infos FO Matmut, contact par téléphone, mail, Facebook, adhésion en ligne...

sur fo-matmut.org

