

CGT

M A T M U

TRACT
03 MARS
2022

Il ne suffit pas
de s'indigner,
il faut s'engager !



Plan de réorganisation des services sinistres :

Des enjeux importants, une expertise nécessaire

44 salariés en plus, refonte de la carte avec la régionalisation de la gestion, fin des gestions particulières ...

A première vue, le plan paraît intéressant ! Mais, à la CGT, en tant qu'organisateur de la grève au sein des PGIS en 2020, nous sommes très vigilants quand il s'agit de résoudre les problèmes soulevés lors de ces mouvements sociaux et sur le suivi des groupes de travail Alternego qui en sont issus.

Pour commencer, une chose est sûre : les Gestionnaires Sinistres, malgré le fait que les collègues ont sans arrêt la « tête dans le guidon », ne parviennent pas à satisfaire les assurés, de plus en plus exigeants.

A cela, plusieurs causes : un absentéisme important, dû pour partie aux cadences imposées et que la Covid a amplifié depuis 2 ans, des process qui s'alourdissent, un environnement informatique peu efficient (SMART, qui, outre une appropriation laborieuse par les collègues, ne se révèle pas être l'outil de distribution « miracle » annoncé, qui nécessite en plus une double saisie, WELLCOM, le fort mal nommé traitement de textes)...

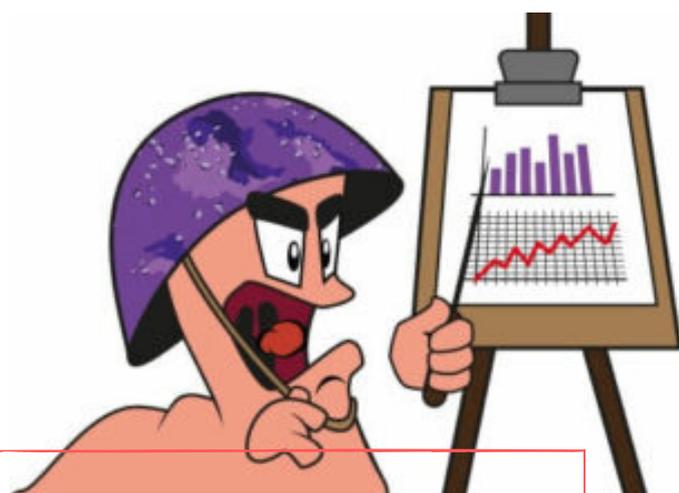
La Direction nous propose un début de solution :

- redimensionnement des équipes (10 à 12 GS par équipe) afin de permettre un management de proximité
- embauche de 22 gestionnaires et de 22 managers supplémentaires
- régionalisation des équipes sinistres

A priori, pas mal Maintenant, échaudés par nombre de plans présentés comme « pas mal » par la Direction qui se révèlent en pratique décevants, les élus CGT se sont vite posés les questions essentielles :

- **Embauche de 22 nouveaux gestionnaires** ; Génial ... Mais où ? Formés par qui ? Comment ? En effet, les formateurs sont des « référents techniques » et , pendant qu'ils forment, ils ne font pas leurs propres dossiers et n'assurent pas l'aide des collègues déjà en place... Entraînant de nouveaux retards ! Certes, il faut en passer par là, mais cela fait plus de 2 ans que nous dénonçons le manque d'effectif....

Et 22 ? D'où vient ce chiffre ? Parce que cela s'est déjà vu à la MATMUT, le chiffre 22 est-il « tombé du ciel » car nos Responsables se seraient réunis le 22 Janvier 2022 ? Ou est-ce que cela correspond à un vrai chiffrage ? En quel cas, lequel ? Aucune explication ne nous a été apportée sur ce chiffre, pourtant essentiel dans notre analyse **car il doit répondre à la question : est ce suffisant pour retrouver une charge de travail acceptable pour nos collègues ?**



UN PLAN DE PRIME ABORD INTÉRESSANT DOIT ÊTRE ANALYSÉ AVEC SÉRIEUX ET MÉTHODE AFIN QUE LES ÉLUS SOIENT PERSUADÉS QU'IL RÉPONDRA RÉELLEMENT AUX PRÉOCCUPATIONS DE NOS COLLÈGUES

Ensuite, où trouver et surtout, comment garder ces nouveaux embauchés ? Le "marché de l'emploi tendu", mis en avant par la Direction pour expliquer ses difficultés à recruter, ne suffit pas à occulter la réelle cause du désengagement des nouvelles recrues : le salaire d'embauche n'est certainement pas attractif pour recruter et conserver les meilleurs éléments. Il faudra clairement mettre la main au portefeuille !

- 22 managers supplémentaires : là, soyons un peu plus circonspects ! Un management technique, oui !! Donc, ça veut dire prendre les collègues futurs managers dans le vivier des GS2 et GS3 déjà en place. Ce qui fait autant de formateurs en moins pour les nouveaux embauchés !!

D'ailleurs, qu'en est-il du précédent projet qui visait à doubler les postes de GS3 ? A l'heure où le métier demande plus de technicité avec des process et des réglementations de plus en plus spécifiques et pointues, ne serait-il pas temps d'anticiper les besoins en formant mieux les gestionnaires ? L'équipe tout comme le manager ne pourront que bénéficier de cette montée en compétence.

Par contre, si on recrute des Managers-flics venant de l'extérieur, **c'est NON !!!** Ces derniers ne connaissent ni nos process, ni nos méthodes et nous risquons de voir reproduire en Sinistre, ce qui est désormais malheureusement la règle dans le Réseau, à savoir, l'appel des dirigeants déjà en place aux Copains Copines, venant d'autres « Mutuelles » un peu moins Mutualistes qu'à la MATMUT !!! Par ailleurs, les GS travaillent déjà bien et avec sérieux et implication. Inutile de leur rajouter en plus la pression des chiffres.

A l'heure où le télétravail prend une place importante dans la société, où de plus en plus de salariés réclament un management basé sur la confiance et la bienveillance, nous souhaitons que ce point fasse l'objet d'un véritable engagement de l'entreprise.

SMART est un outil utile pour simplifier la distribution des flux, mais c'est aussi un outil de contrôle de l'activité. Dans les mains d'un manager intelligent et bienveillant, l'outil est efficace et ne posera aucun problème. Mais **mal utilisé, il devient un vrai danger pour la santé des salariés,** avec des risques de comportements déviants.

- Nouvelle carte et régionalisation Là, pourquoi pas, à condition de ne pas retomber dans les écueils déjà dénoncés lors de la précédente réorganisation : ainsi, l'UGS qui gérait Toulouse étant déjà en difficulté, nos « têtes pensantes » ont trouvé utile de lui rajouter Bordeaux, avec seulement 2 GS de plus !!! Chronique d'un échec annoncé !!!

Enfin, sur la méthode de présentation du projet aux élus : présentation et remise des documents en séance aux élus le mercredi après-midi alors que l'accord impose normalement que les documents sur une réorganisation soient envoyés à minima 3 jours avant la réunion ! De plus, le délai pour se positionner sur une demande d'expertise débute dès la présentation des documents (pas le temps de réfléchir !). Nous regrettons également que l'entreprise ait refusé la prolongation du délai d'expertise, qui est de 45 jours mais peut être prolongé à 60 jours en cas d'accord. **La précipitation, pour régler une situation qui perdure depuis 10 ans ne s'imposait certainement pas !** La réflexion et la concertation sont toujours préférables !!



LE TÉLÉTRAVAIL EST DEVENU UNE ORGANISATION DE TRAVAIL INCONTOURNABLE. POUR QUE LES SALARIÉS SOIENT ÉPANOUIS, IL FAUT DÉSORMAIS UN MANAGEMENT BASÉ SUR LA CONFIANCE, PAS SUR LE CONTRÔLE

Aussi, vos élus CGT ont fait le forcing pour obtenir une enquête, faite par un cabinet extérieur, TECHNOLOGIA, spécialisé dans l'analyse des conditions de travail et connu pour avoir expertisé le dossier France Telecom. Ce cabinet a déjà fait des travaux à la MATMUT et en connaît le fonctionnement.

Cette expertise externe est largement préférable à une petite « étude entre-soi » par la commission « CSSCT-QVT nouvelle formule » composée de 4 élus CFE-CGC, 3 élus CFTC, 3 élus CFDT, et d'un seul élu CGT. Alors comment faire confiance à cette commission censée défendre vos conditions de travail alors que les seuls syndicats à les avoir réellement défendus en appelant à la grève le 16 Novembre en ont été presque tous exclus récemment ? (voir les derniers paragraphes des Echos du CSE de Janvier 2022 en [cliquant ici](#))



Les élus CGT veulent croire que l'ensemble des Gestionnaires Sinistres qui seront choisis apporteront toute l'aide qui sera demandée par le Cabinet TECHNOLOGIA, afin de rendre un avis le plus éclairé possible.

Ce n'est pas une enquête de plus, mais bien un avis sur vos futures conditions de travail qui sera sollicité (nombre d'embauches nécessaires = charge de travail, répartition géographique = fin des gestions particulières, managers supplémentaires = oui au management technique, non au management de contrôle)...

Cette expertise nous paraît donc nécessaire pour répondre à la question : cette réorganisation mettra-t-elle fin aux conditions de travail compliquées en PGS / UGS ?

A charge ensuite pour les élus du CSE de s'emparer de l'expertise, suivre le dossier et exiger que les préconisations soient appliquées.

VOUS POUVEZ FAIRE CONFIANCE A LA CGT MATMUT POUR DEFENDRE VOS INTERETS

Sans syndicats, aucune avancée sociale n'aurait eu lieu dans l'entreprise.
Sans adhérents, aucun syndicat n'aurait de poids dans les négociations.
Sans poids, aucun contre-pouvoir n'existerait, ce qui donnerait lieu à un rapport de force déséquilibré laissant toute latitude à l'entreprise pour agir à sa convenance.

Nous sommes une équipe qui souhaite faire usage de son droit d'expression concernant nos conditions de travail comme la loi le permet. Nous nous engageons au service du collectif.
Plus nous serons nombreux, plus nous serons entendus par la Direction.

Vos élus PGS / UGS :

- Dominique Le Maout
- Emilie Dubois
- Hervé Loyau
- Reine Robert
- Nathalie Lamiray-Nore

Votre Délégué Syndical Référent

Ludovic Barroin



Téléphone : 06 64 74 04 22
Email : contact@cgt-matmut.fr
Vous pouvez aussi adhérer en ligne sur www.cgt-matmut.fr

CGT
M A T M U