

CGT  
MATMUT

TRACT  
08 SEPTEMBRE  
2022

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



TELECONSEILLERS :  
DES CONDITIONS DE TRAVAIL  
DEGRADEES AU SEIN DE LA MATMUT

LA CGT PROPOSE DES SOLUTIONS

Ociane, Téléconsultation MPJ, PRS, Plateforme Pro...

Vous êtes nombreux à exercer ces métiers difficiles et partager les mêmes constats sur le manque d'humanisme, de reconnaissance et d'équité au sein de l'entreprise.

**Nous avons analysé le traitement de l'entreprise sur ces métiers. Il en ressort 3 sujets majeurs sur lesquels la CGT estime qu'il est nécessaire d'agir, tant sur les risques liés à la santé que sur l'équité professionnelle avec les autres salariés du groupe.**

## 1/ Une robotisation du métier, vecteurs de risques sur la santé

Nous avons alerté à plusieurs reprises la direction sur ces métiers où les salariés sont apparentés à des ouvriers "dans une phase d'industrialisation" selon la direction. En cause notamment les nombreux outils qui les pénalisent plus qu'ils ne les aident.

**Rappelons un article important du code du travail : L4121-2 :** l'employeur doit « 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. »

Un conseiller ne doit pas subir chaque jour les nombreux bugs de fonctionnalité, les nombreuses étapes à réaliser dans le but d'établir un devis, un contrat ou répondre à une demande. Le rôle de ces outils est finalement de faciliter le travail quotidien des collaborateurs et non l'inverse.

Les outils actuels, destinés à la direction opérationnelle, mettent en difficultés les salariés face aux sociétaires et augmentent les risques sur sa santé.

**Les ambitions 2022 sont finalement le reflet d'une volonté de robotisation de notre Direction.**

Prenons l'exemple des PRS :

On attend désormais de chaque CMA 45 appels et 5 AFN par jour.

A titre de comparaison en 2021 un CMA devait prendre 40 appels et faire 4 AFN par jour.

Effectuons un calcul rapide sur 200 jours travaillés, on demande désormais à un CMA de prendre en plus 1000 appels et de réaliser 200 AFN supplémentaires. Ces objectifs poussent de plus en plus à la pression et au rendement tout cela au détriment de la qualité.

Les ambitions sont fixées uniquement par la Direction, aucune concertation n'est faite avec les managers de site et les téléconseillers. A ce sujet et après intervention de la CGT, Mme CIORNEI est prête à revoir les critères de fixation des objectifs pour 2023 en concertation avec les équipes concernées. Espérons que cette promesse devienne une réalité !



**LA GREVE DE NOVEMBRE 2021 AVAIT POUR REVENDICATION PRINCIPALE L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL.. LA RENÉGOCIATION DE L'ACCORD QVT EST UNE EXCELLENTE OCCASION A SAISIR POUR L'ENTREPRISE.**

La direction prône la bienveillance pour les salariés qui n'auront pas réalisé leurs objectifs... Il y a là encore une contradiction entre le discours et les mesures prises sur le terrain. La réalité, c'est qu'ils doivent pourtant constamment se justifier sur leurs nombre d'appels, de contrats ou de dossiers quand ils ne sont pas atteint. Les téléconseillers sont comparés entre eux ce qui les poussent bien souvent à dévaloriser leurs travail au quotidien. Le TURNOVER et l'absentéisme sont bien plus importants sur ces métiers. Cela doit nous alerter mutuellement sur la souffrance et la pénibilité du métier.

## 2/ Les classifications

Des postes de conseillers cadres existent dans tous les métiers du groupe (CEA 3, CTAP 2, GIS 3), mais ni chez Ociane, ni en PRS. L'équité nous semble essentielle, il est temps d'accueillir également des postes de conseillers cadres dans ces métiers dont les conditions sont épuisantes.

Concernant les managers de ces métiers, le constat est identique : les REIS, les RUGP, les RUGS, Responsables d'équipe en conseil juridique sont classe 6. Les REM et les RET d'Ociane sont classe 5.

### La CGT demande donc :

- La création des postes de classe 5 pour tous les métiers de conseillers
- La création des postes de classe 6 pour leurs managers.

## 3/ Les conditions de travail

Nous avons analysé les différences de traitement entre les salariés concernant notamment les temps de pause, et nous avons ensuite étendu notre analyse sur les préconisations gouvernementales sur la protection de la santé des métiers téléphoniques.

### Quel est l'état actuel de la situation par métier ?

Dans la plupart des métiers précités, les salariés ont droit à 15 minutes de pause le matin, 15 minutes l'après midi.

Petite exception pour les salariés de la plateforme d'Ociane à Meriadek, qui n'ont droit qu'à 10 minutes le matin, et 10 l'après midi ... Le poids de l'histoire malgré l'intégration d'Ociane qui commence maintenant à dater.

**Que dit le ministère du travail sur ces postes ?** (source : Site officiel du ministère du Travail : <https://travail-emploi.gouv.fr/archives/archives-courantes/metiers-et-activites/article/teleopérateur>)

Nous vous invitons à lire avec attention les risques liés à l'activité, risques que nous rencontrons dans tous les métiers cités en introduction. Et puisque les risques sont les mêmes, les préconisations doivent s'appliquer !



LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL EST ACTUELLEMENT NÉGOCIÉE SUR DES ASPECTS TRÈS GÉNÉRALISTES. ON S'APERÇOIT FINALEMENT QU'IL MANQUE UNE ANALYSE PLUS POUSSÉE PAR MÉTIER

**Quelles sont les préconisations majeures pour ces métiers difficiles ?** (et nous sommes plusieurs élus CGT à avoir exercé ces métiers téléphoniques, nous savons à quel point les conditions de travail doivent préserver les salariés en poste)

- Mettre en place des pauses suffisantes (**une pause d'au moins 5 minutes est préconisée toutes les heures soit à minima 35 minutes par jour**)
- Alternance de tâches avec ou sans casque pour permettre des phases de respiration
- Dimensions et espacement des postes de travail suffisants (10 m<sup>2</sup> par personne recommandés) ;
- **Mise en place de moyens humains et techniques suffisants pour répondre au flux d'appels à traiter**
- **Tenir compte au mieux des contraintes et des désidérata des salariés dans le choix des créneaux horaires**
- **Prévoir des lieux et des moments (pauses) favorisant les échanges informels (qui permettent d'évacuer les tensions professionnelles)**
- Favoriser l'autonomie, limiter les contrôles par les outils et les logiciels, faire confiance aux salariés dans leur plein investissement au service de l'entreprise.
- Tenir compte des affinités entre les personnes lors de la constitution des équipes
- Élaborer des dispositifs de formation et/ou des groupes de parole permettant l'expression du vécu, l'échange d'expériences, notamment sur le plan émotionnel, et favorisant l'entraide.
- **Proposer des passerelles plus lisibles et efficaces pour favoriser les changements de postes**, car il nous paraît difficile d'exercer cette activité durant toute sa carrière professionnelle.
- Proposer au personnel de participer, pour des durées limitées, à des activités transversales du type projets, à des groupes de réflexion prospectifs, à la mise au point de nouveaux produits ou de procédures de travail...

**Beaucoup de ces préconisations ne sont pas du tout appliquées actuellement dans l'entreprise.** Comme indiqué dans notre tract de rentrée ([cliquez ici pour y accéder](#)), 2 accords majeurs sont en cours de négociation.

Il nous paraît donc essentiel pour améliorer les conditions de travail de chacun de savoir aussi raisonner par métier.

**CES PRECONISATIONS PROPOSEES PAR LE MINISTERE DU TRAVAIL DOIVENT DONC PRENDRE FORME DANS L'ENTREPRISE POUR RENDRE ENFIN CES METIERS MOINS DIFFICILES A TENIR SUR UNE PERIODE LONGUE.**

**La CGT portera ces points lors des prochains mois, en CSE et dans les réunions de négociation à venir, pour que les conseillers téléphoniques du groupe Matmut ne soient pas "des ouvriers du tertiaire".**

**Le travail à la chaîne ne doit pas être l'avenir de ces métiers si notre Direction souhaite préserver la santé de ses salariés.**

#### **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 interlocuteurs sur le sujet

- Emmanuelle Delie
- Florent Mousseau
- Matthieu Chanthavong
- Fabrice Valladont
- Cyril His
- Younouse Sy
- Charlie Farineau
- Grégory Herviou
- Florence Valognes

**Votre Délégué Syndical Référent**  
Ludovic Barroin



Téléphone : 06 64 74 04 22  
Email : [contact@cgt-matmut.fr](mailto:contact@cgt-matmut.fr)  
Vous pouvez aussi adhérer en ligne sur [www.cgt-matmut.fr](http://www.cgt-matmut.fr)

**CGT**  
M A T M U