

**CGT**  
MATMU

**Climat social et  
Qualité de Vie au Travail**  
*Unité de Gestion Sinistres - UGS*

**1<sup>ère</sup> édition : 2024**

# Structure de l'échantillon

Période de réponse : novembre à décembre 2024



**Répondants :**

**143 Gestionnaires**

*58% UGV*

*31% UGH*

*12% UG spé*

**10 Secrétaires – Agents Administratifs**

**8 RUGS**

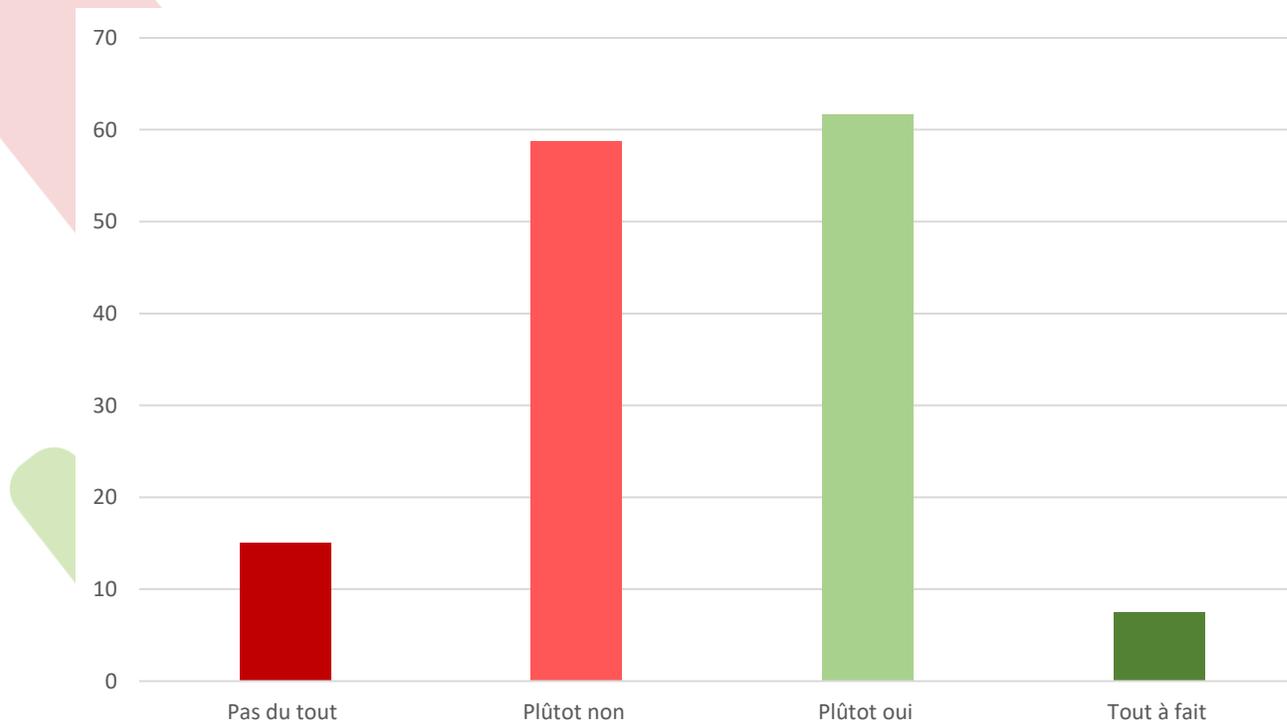


# Gestionnaires UGS

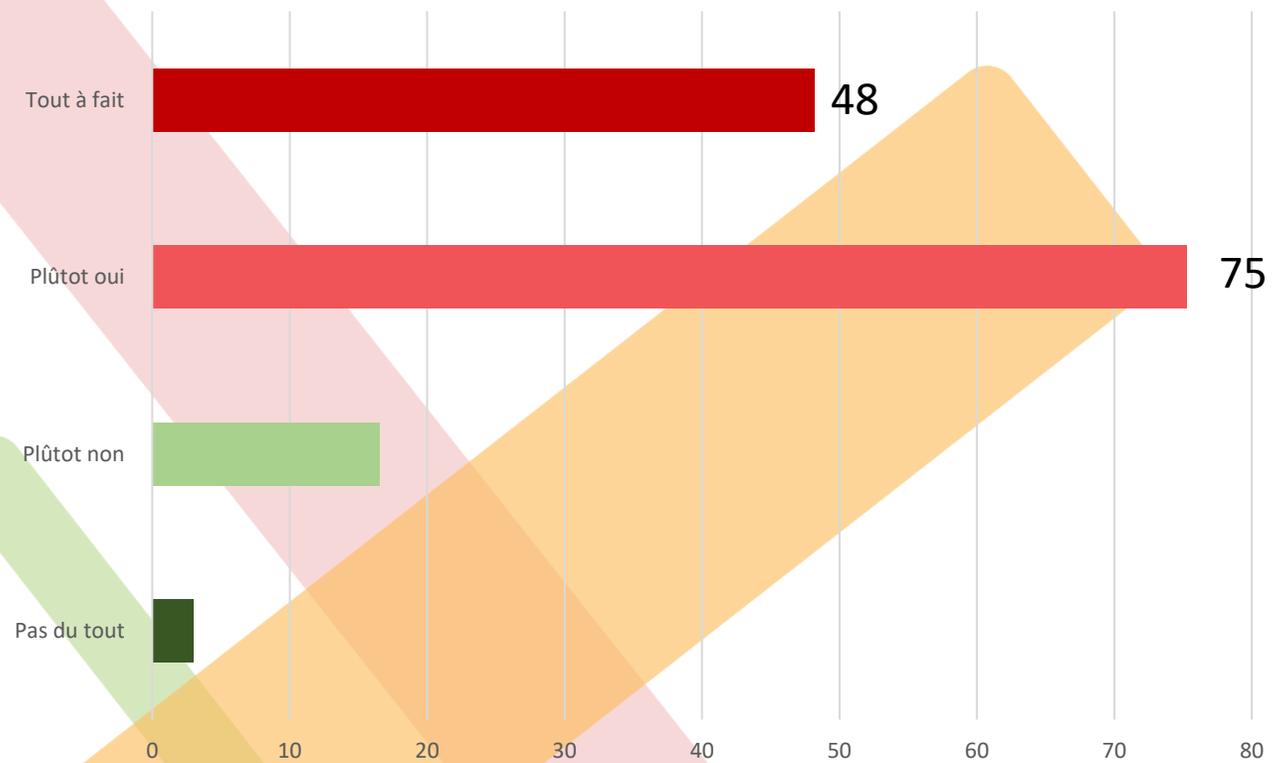
# La qualité de vie au travail

Êtes-vous satisfait des conditions de travail ?

<b>Pas du tout</b>	15
<b>Plutôt non</b>	59
<b>Plutôt oui</b>	61
<b>Tout à fait</b>	8

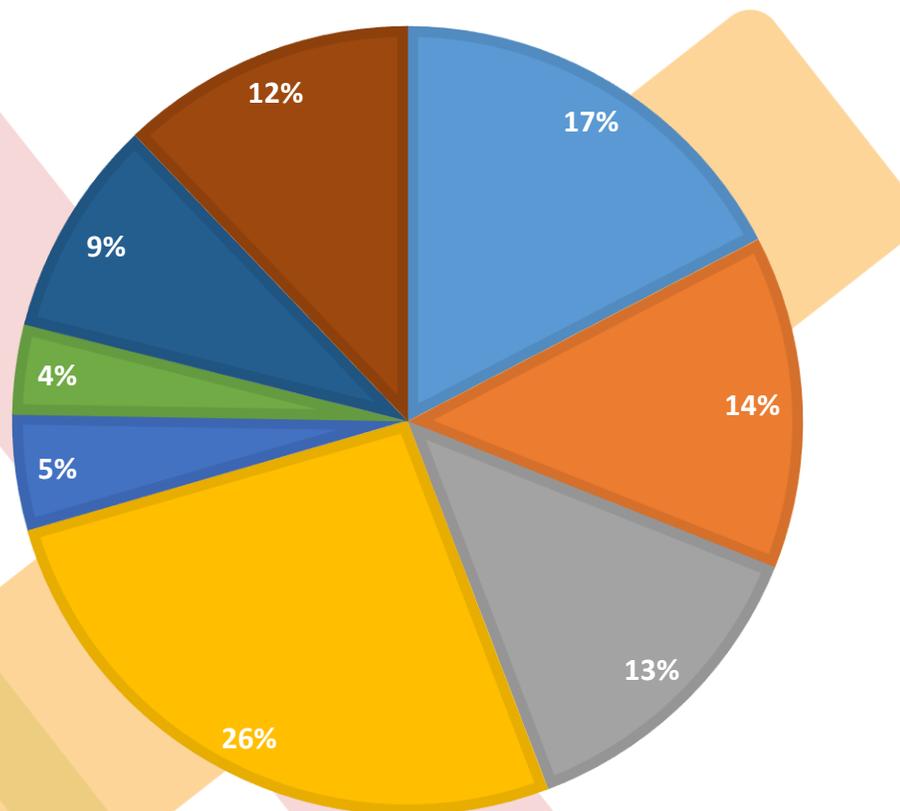


## Estimez-vous être soumis à un rythme de travail élevé ?

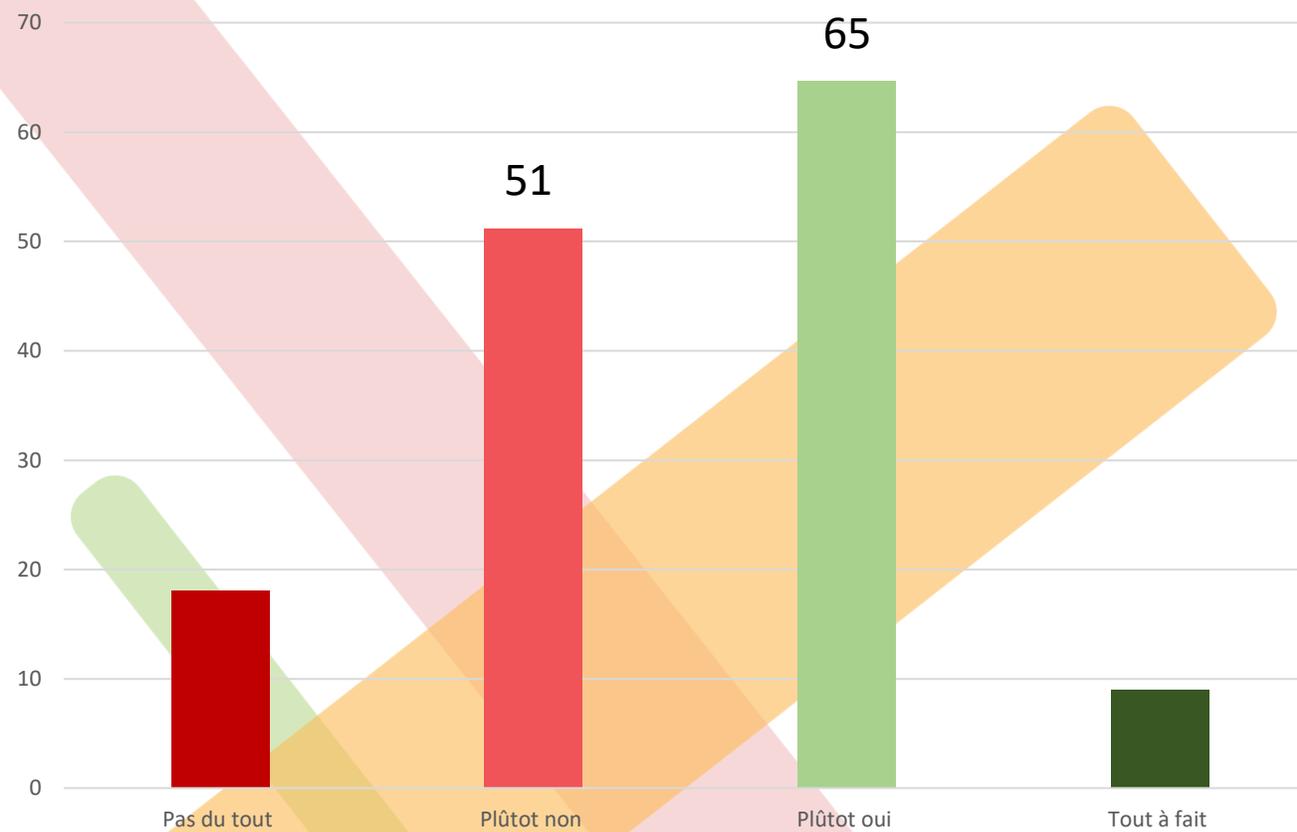


**Parmi les mots suivants, quels sont ceux qui caractérisent le plus votre état d'esprit à l'égard de votre travail en UGS ?**

■ Démotivé ■ Angoissé ■ Inquiet ■ Eprouvé ■ Fier ■ Confiant ■ Satisfait ■ Motivé



## En matière de santé et sécurité au travail, pensez-vous être suffisamment protégé contre les risques de votre métier ?



## Quelles problématiques ou risques avez-vous pu déjà rencontrer contrevenant à votre santé ?

Vertige suite à une très forte fatigue

Santé mentale rapidement impactée par la charge et le manque de sources claires.

L'accroissement de la charge de travail et certains appels téléphoniques éprouvants

Burn out, santé mentale

Manque de chauffage , on a froid , on est crispés, ce qui provoque des douleurs

Le stress relatif à la charge de travail est souvent présent ce qui peut avoir un impact sur mon sommeil (insomnies).

Stress, objectifs toujours plus élevés, sous effectifs,

Charge mentale en raison de la charge et des délais à tenir

Management sans empathie conduisant à une détresse psychologique avec arrêt de travail

## Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Augmenter la température, surtout le lundi et le vendredi. Augmenter le nombre de période de deloguage téléphonique.

Un retour aux valeurs mutualistes

Des embauches! Des managers plus solidaires de leurs équipes, moins de pression sur les chiffres, l'enregistrement des appels téléphoniques pour contrer les assurés agressifs

Recrutement, mutualisation, arrêter de parler chiffres, valorisation du travail, reconnaissance, agir de manière équitable et non de manière égale.

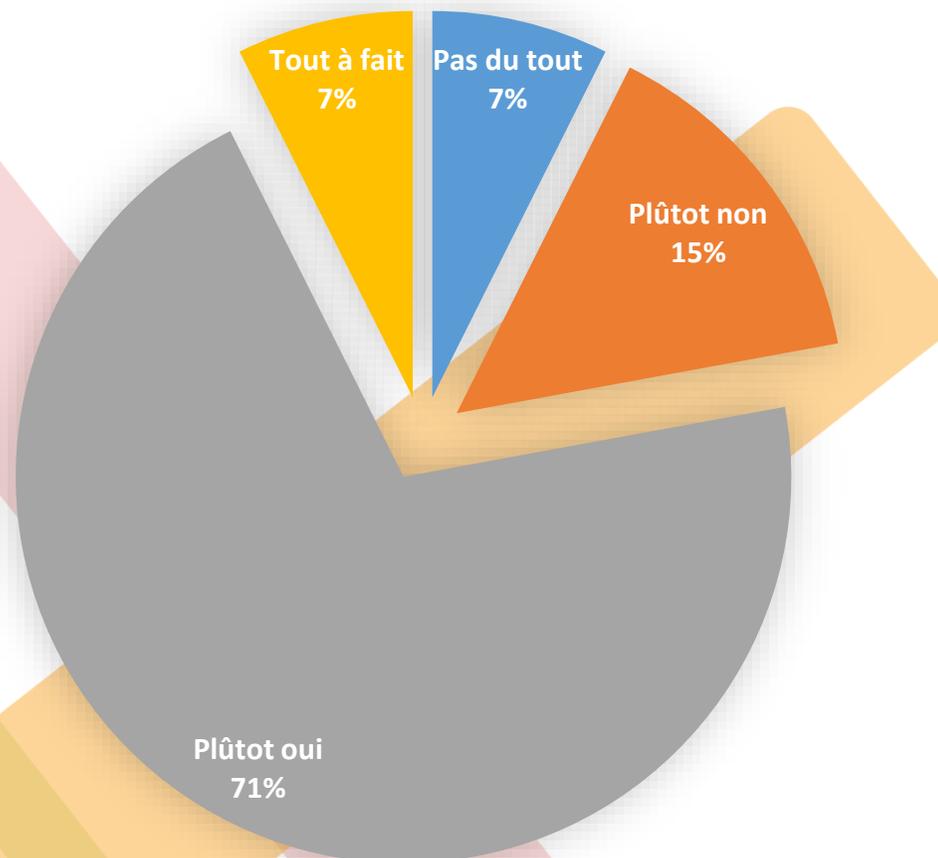
Moins de pression sur les salariés et amélioration des outils informatiques trop archaïques et pas du tout adaptés ainsi que des process trop lourds

Prévoir plus de plages sans téléphone, embaucher, chauffer correctement les espaces de travail

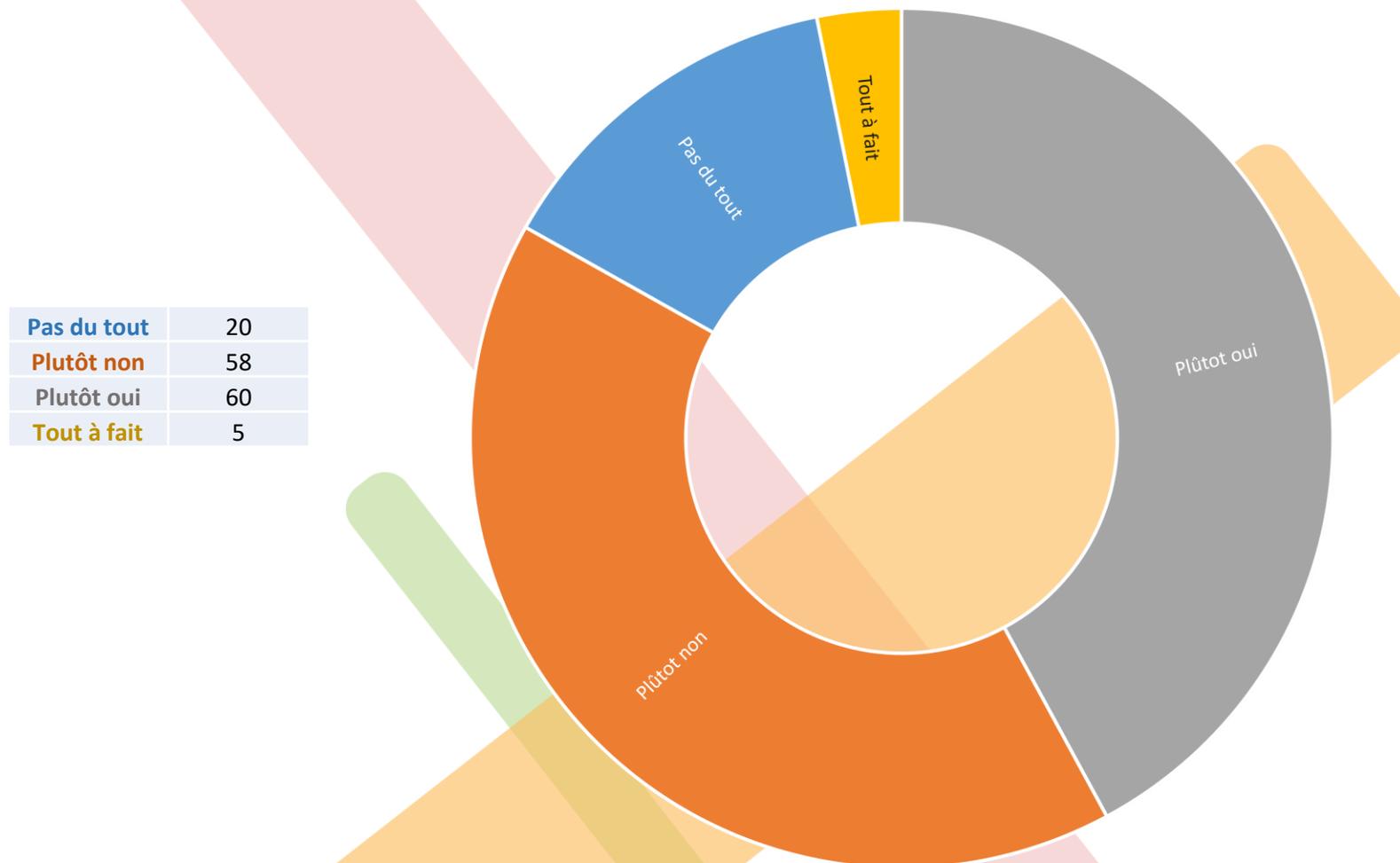
Faire confiance aux collaborateurs, on a l'impression d'être jugé et fliqué en permanence. On nous demande sans cesse de répondre à des questionnaires sur le climat social mais aucune solution concrète ne suit. Les groupes de travail sont menés par la hiérarchie alors forcément ça va dans le sens de la RH. Il serait bien aussi d'avoir un suivi de notre carrière, quand on change de service c'est comme si on devait recommencer de zéro. Tout ce qui a été accompli préalablement est oublié.

# Objectifs et évolution professionnelle

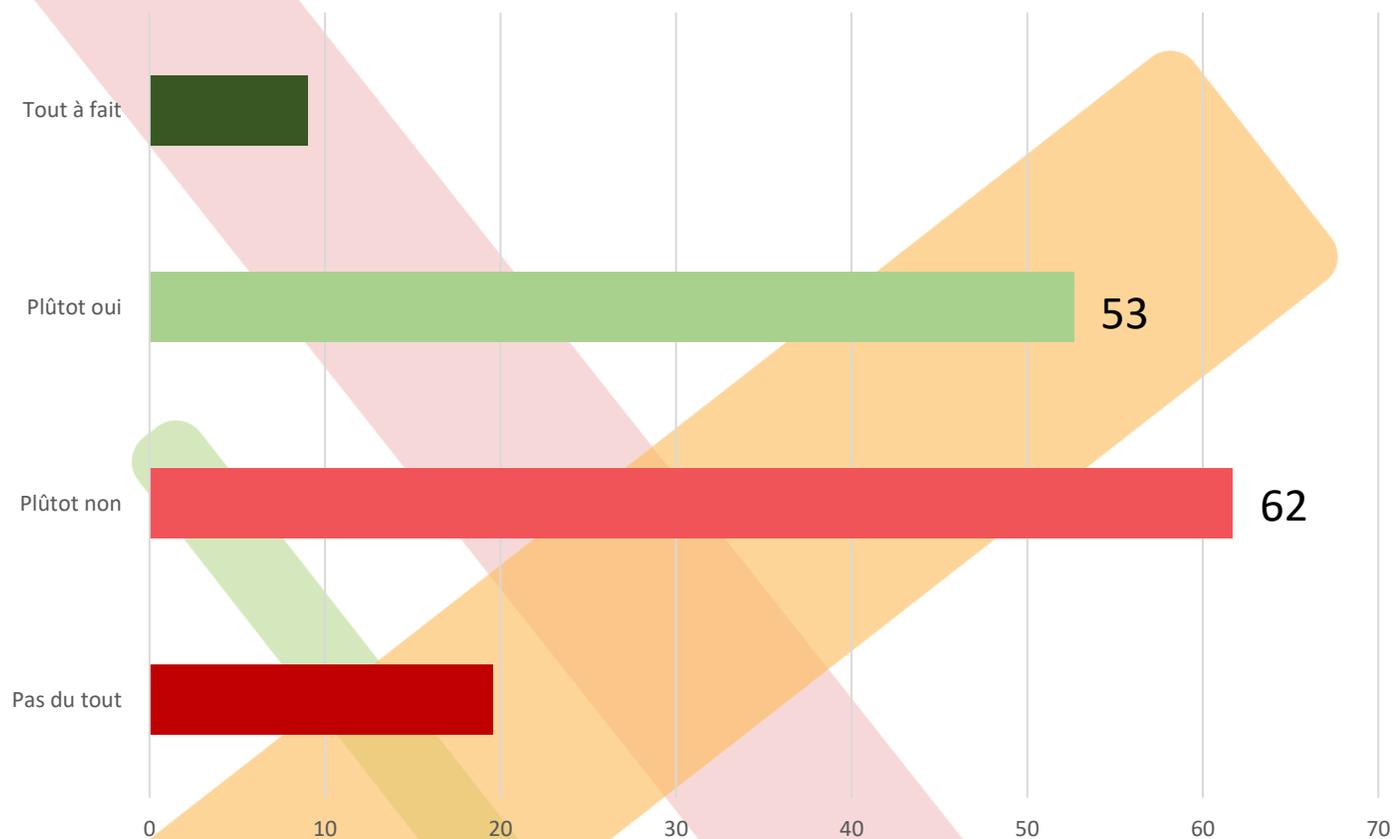
Estimez-vous que les objectifs transmis par votre hiérarchie sont clairs ?



## Estimez-vous que vos objectifs sont atteignables ?

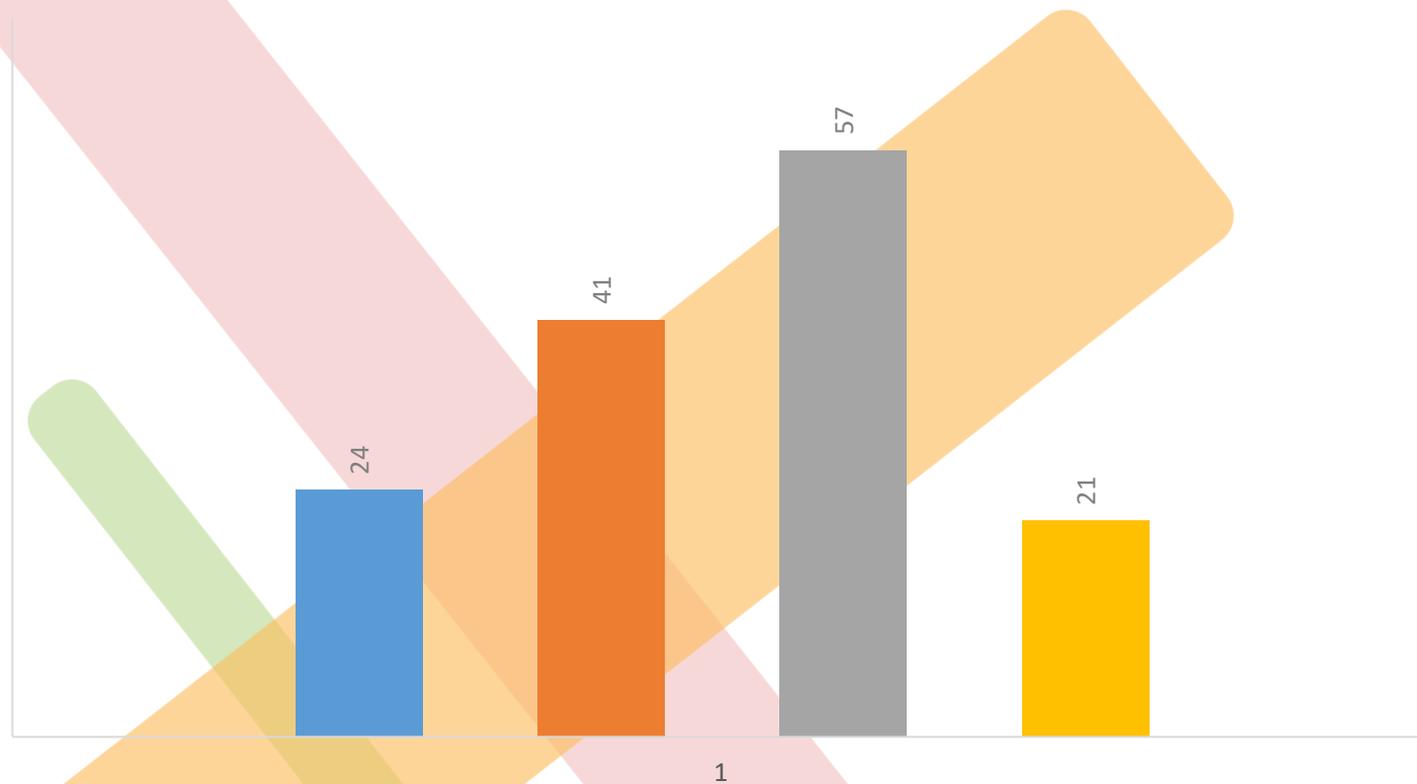


**Estimez-vous que la Matmut vous apporte les clés pour développer vos compétences professionnelles (formations, échanges sur les pratiques entre service...)?**

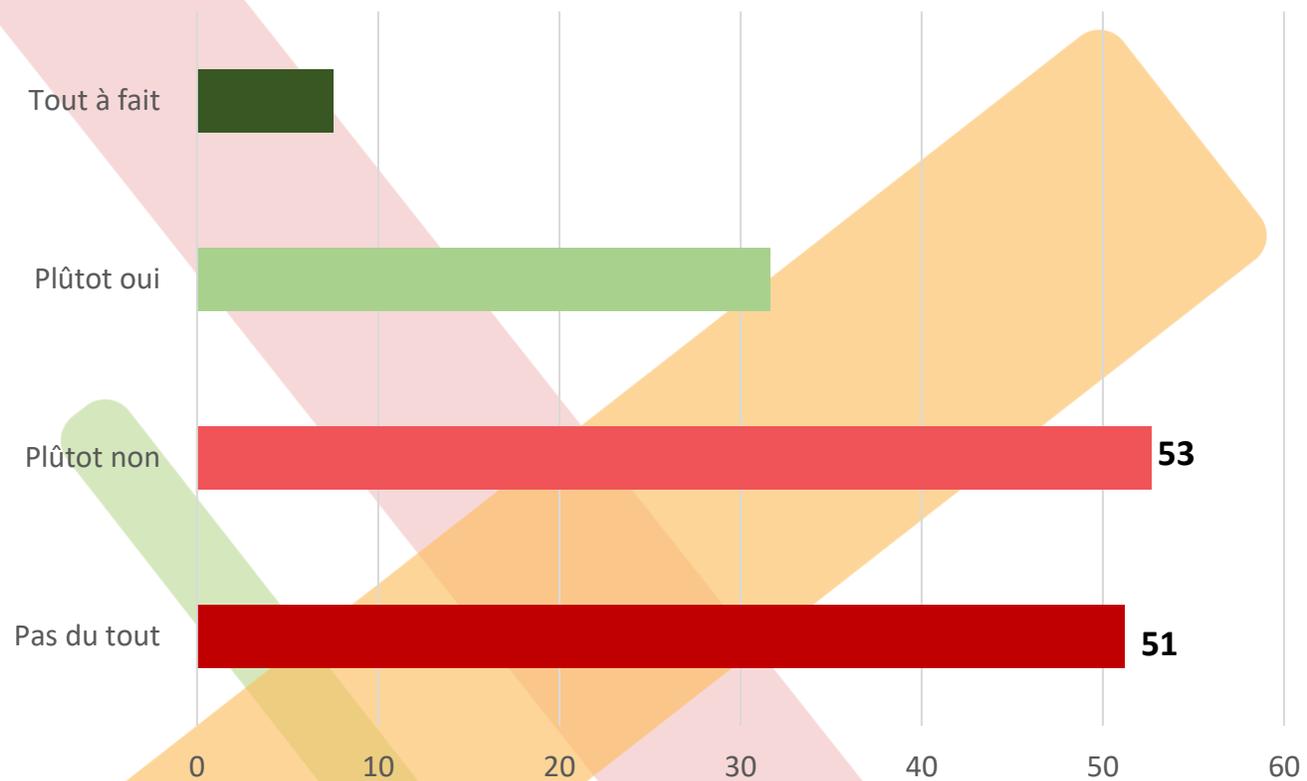


## Connaissez vous les attendus afin de pouvoir passer au niveau 2 et 3 de la fonction ?

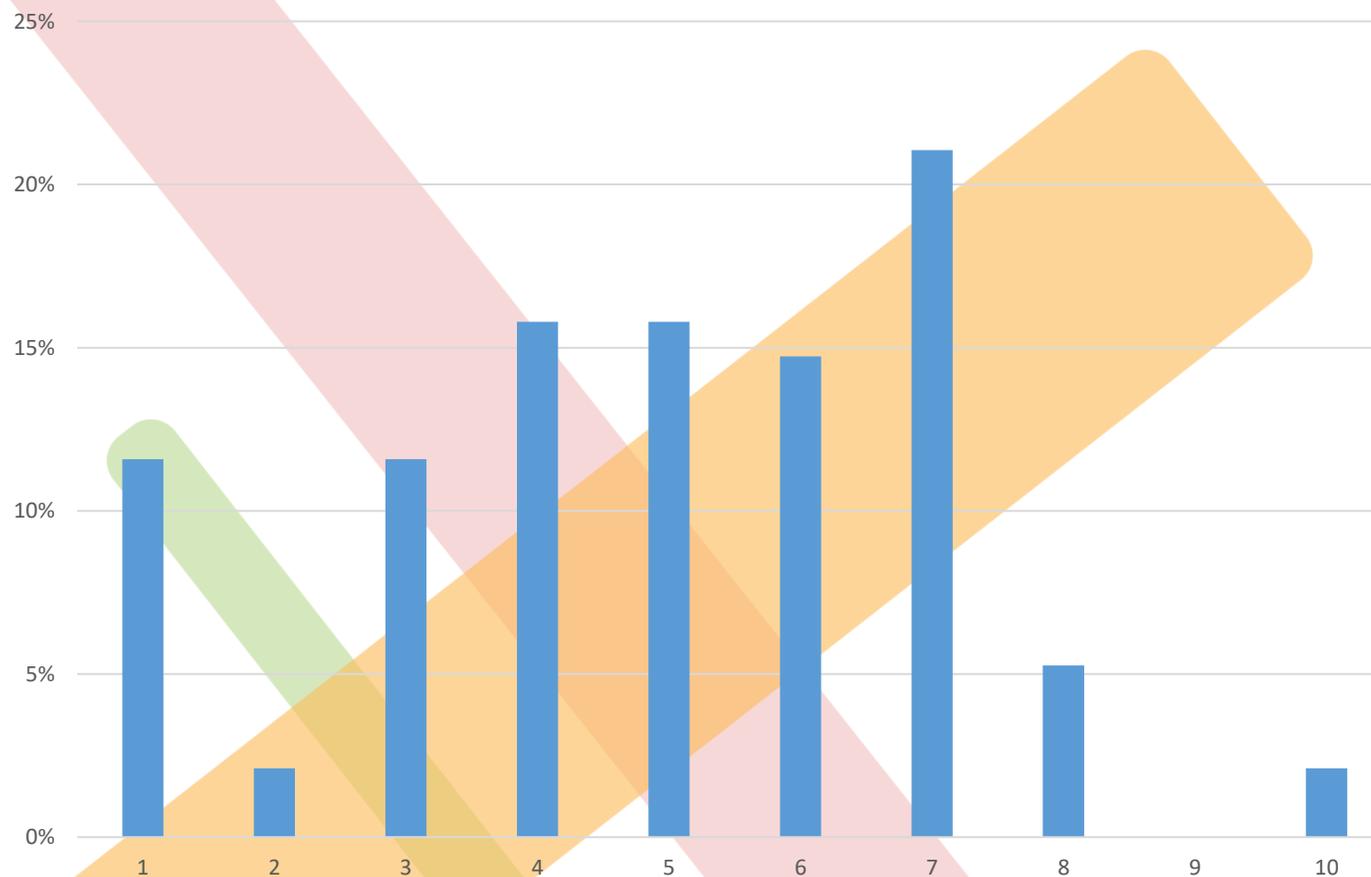
■ Pas du tout ■ Plûtôt non ■ Plûtôt oui ■ Tout à fait



## Connaissez vous les attendus afin de pouvoir bénéficier d'une augmentation individuelle ?

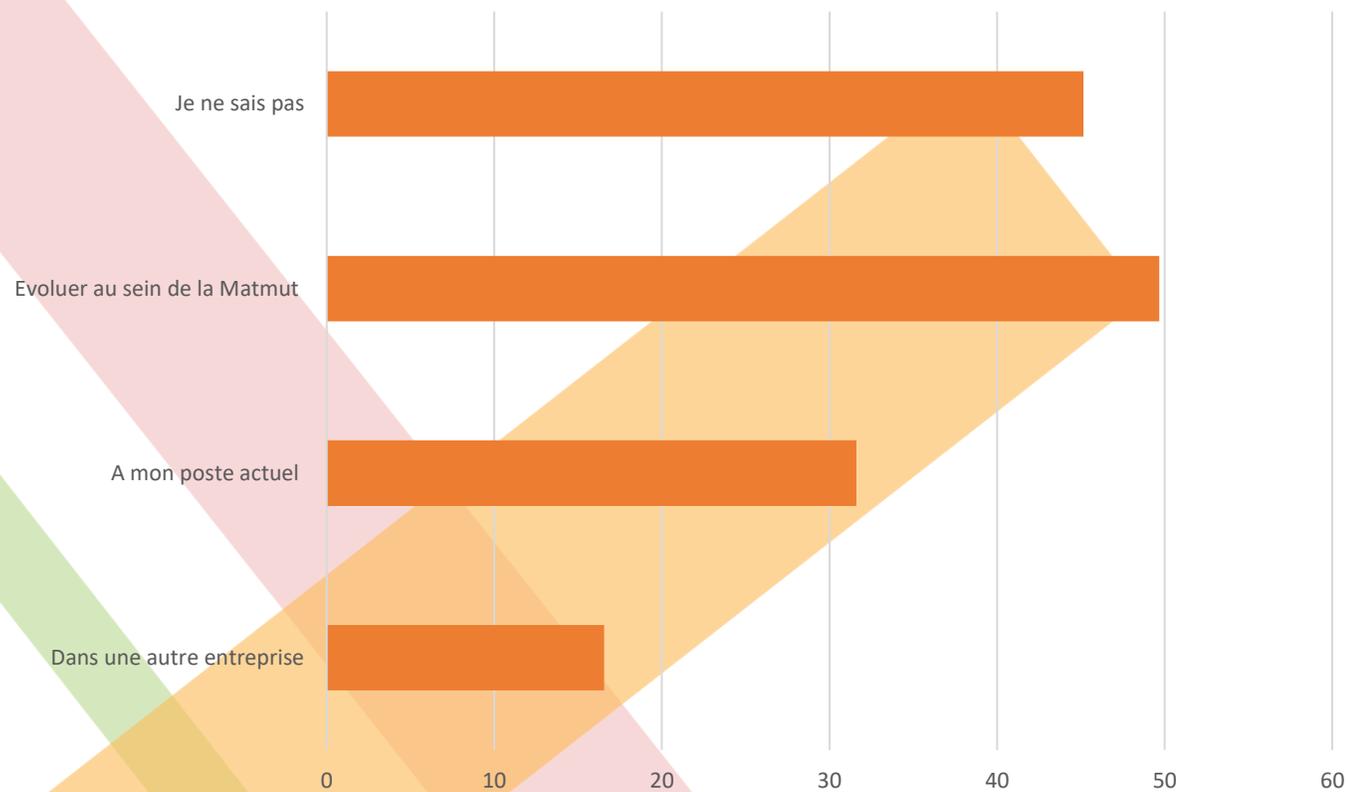


**Au regard du marché de l'emploi, de votre niveau d'étude, de votre ancienneté dans le poste et de vos compétences acquises, quelle satisfaction vous procure votre rémunération actuelle ?**  
*(1 étant pas du tout, 10 étant tout à fait)*



## Où vous voyez-vous dans les cinq prochaines années ?

<b>Dans une autre entreprise</b>	16
<b>A mon poste actuel</b>	32
<b>Evoluer au sein de la Matmut</b>	50
<b>Je ne sais pas</b>	45



## Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Plus de possibilité d'évoluer et meilleure reconnaissance salariale

Augmentation des salaires aussi bien générale qu'individuelle, de nouvelles embauches, un management plus bienveillant

Recruter pour alléger la charge, rémunérer plus afin de conserver les employés. Développer les systèmes informatiques, alléger les process, et cesser d'en demander toujours plus

Augmentations de salaire, des immersions entre les services et entre les directions, des formations plus ciblées et plus pratico pratiques, revoir à la baisse le nombre d'objectifs (toutes nos tâches, toute notre activité nous est retranscrite en chiffre et en objectifs).

Augmentation des salaires, objectifs de la direction plus clair transparent et assumer / en revanche objectifs fixés par ma rugs sont clairs transparents conjoints et atteignables mais je ne pense pas que ce soit le cas pour tout les gestionnaires

Les G1 passent en classe 4

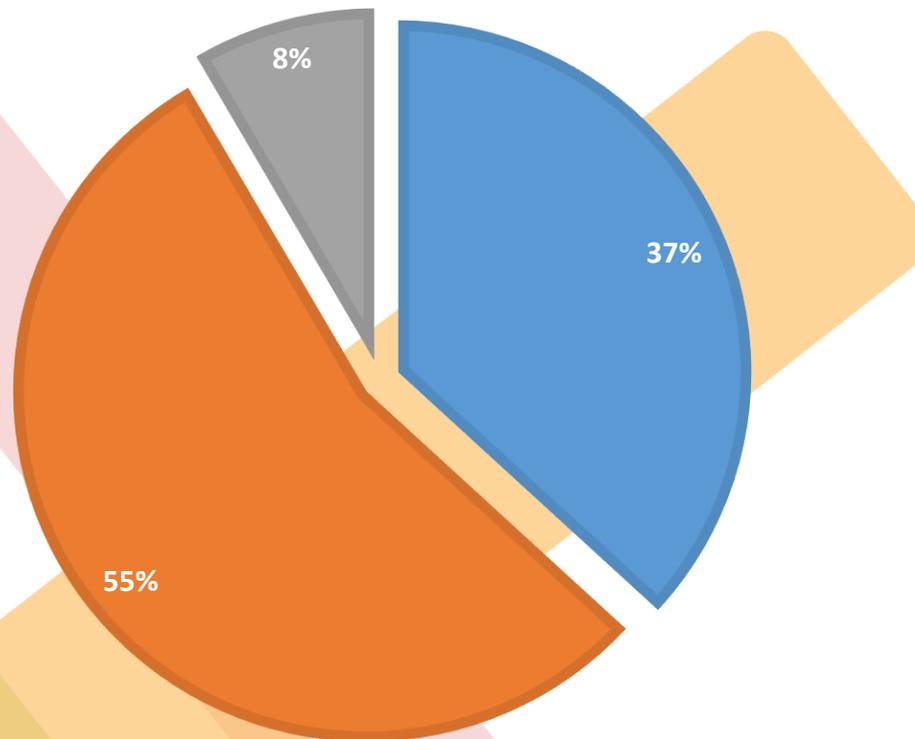
Une formation "à l'ancienne" en présentiel avec un vrai accompagnement donc une formation personnalisée. Une réévaluation des salaires surtout à l'embauche pour garder plus de 2 ans les nouveaux embauchés. Nous perdons trop de temps à former en continu parce que l'on ne parvient pas à garder nos collaborateurs.

Demander aux Rugs de cesser leur flicage infantilisant et démotivant. Faire confiance.... écouter attentivement les gestionnaires et ne pas noyer et détourner leurs problèmes et leurs attentes

# Votre travail au quotidien

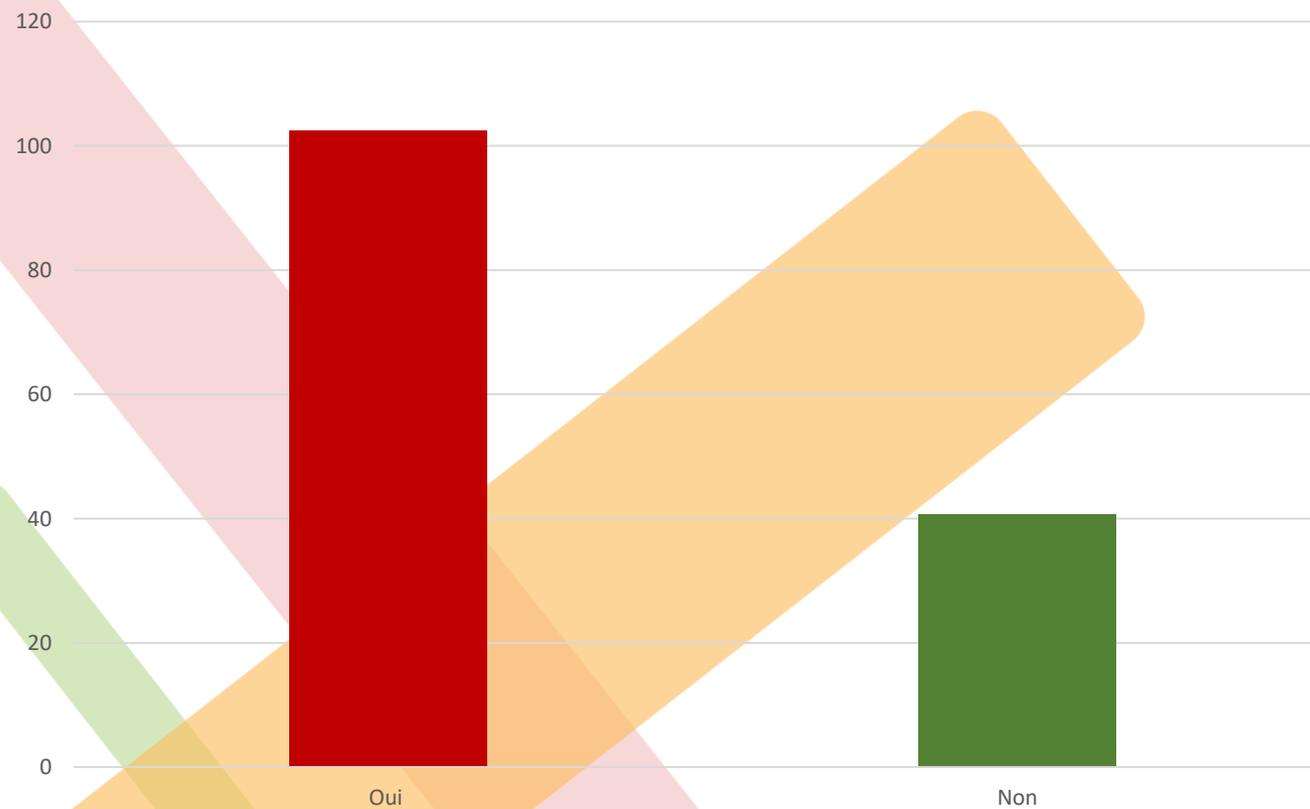
Votre charge de travail est :

■ Trop importante   ■ Importante   ■ Peu importante   ■ Pas du tout importante



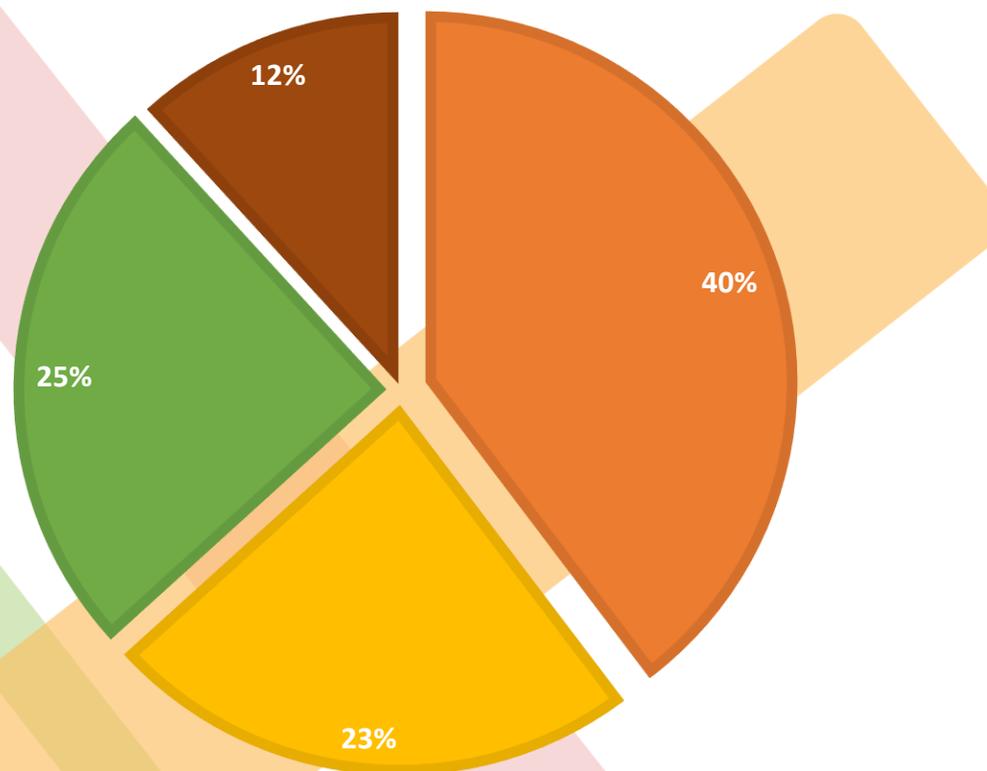
## Dépassez-vous régulièrement vos heures de travail ?

Oui	102
Non	41

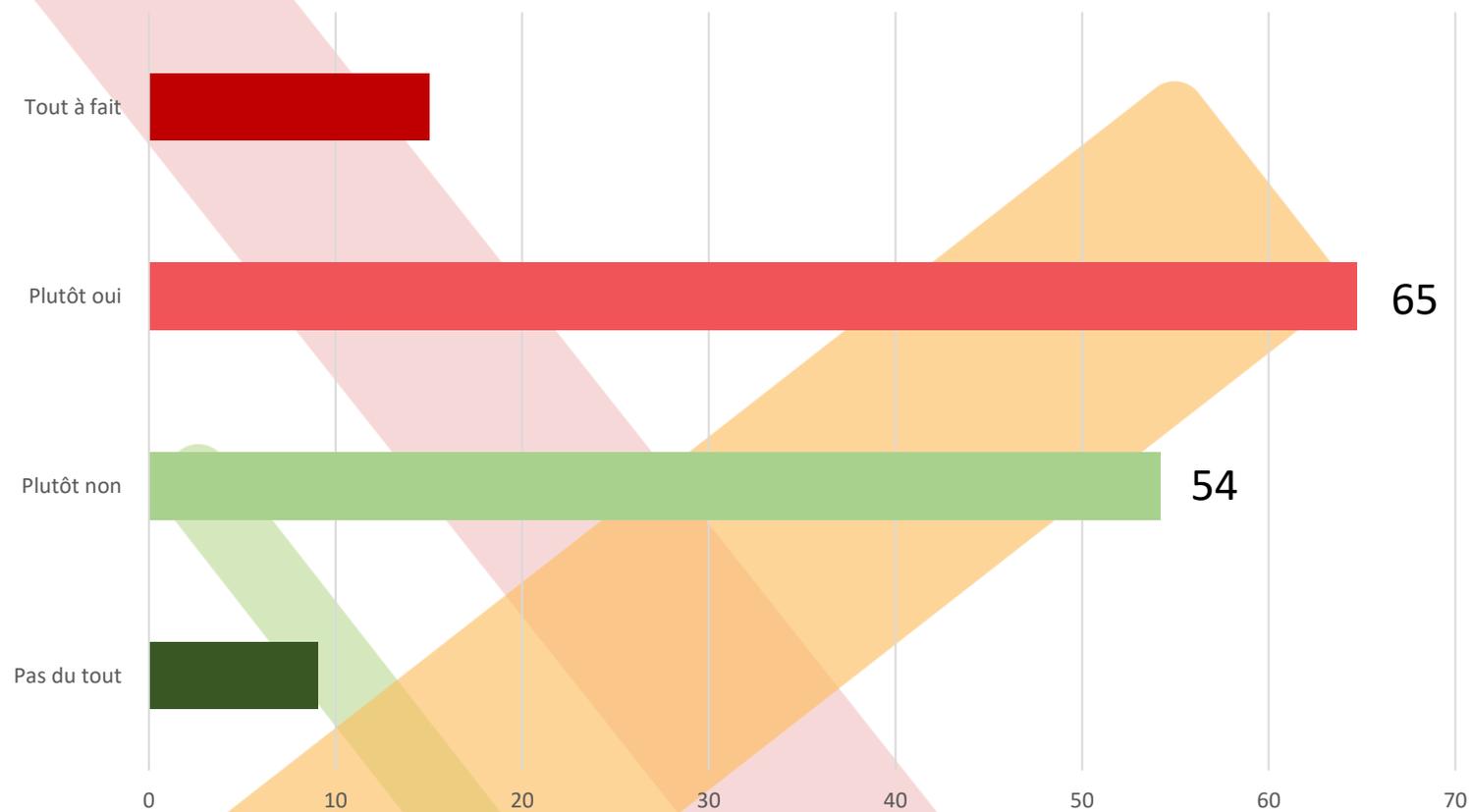


## Si oui, en moyenne combien de temps hebdomadaire ?

■ Entre 0 et 30 min ■ Entre 30 min et 1h ■ Entre 1 et 2h ■ 2h et plus



## L'organisation de travail génère-t-elle des situations de tensions avec les sociétaires ?



## Si oui, les moyens dont vous disposez pour y faire face sont-ils suffisants ?

Non, nous sommes souvent tributaires des délais des experts et des pôles techniques qui peuvent être très/trop importants

Pas du tout. L'absentéisme est fréquent et malgré notre charge quotidienne, nous devons gérer les dossiers des absents....

Non, le téléphone est un gros problème. Le remaniement du centre d'orientation des appels est une catastrophe. On a beau le faire remonter, on nous dit que tout est normal. Le fait d'être en retard sur l'informatique est très mal perçu par les assurés qui ne peuvent même pas répondre à nos mails.

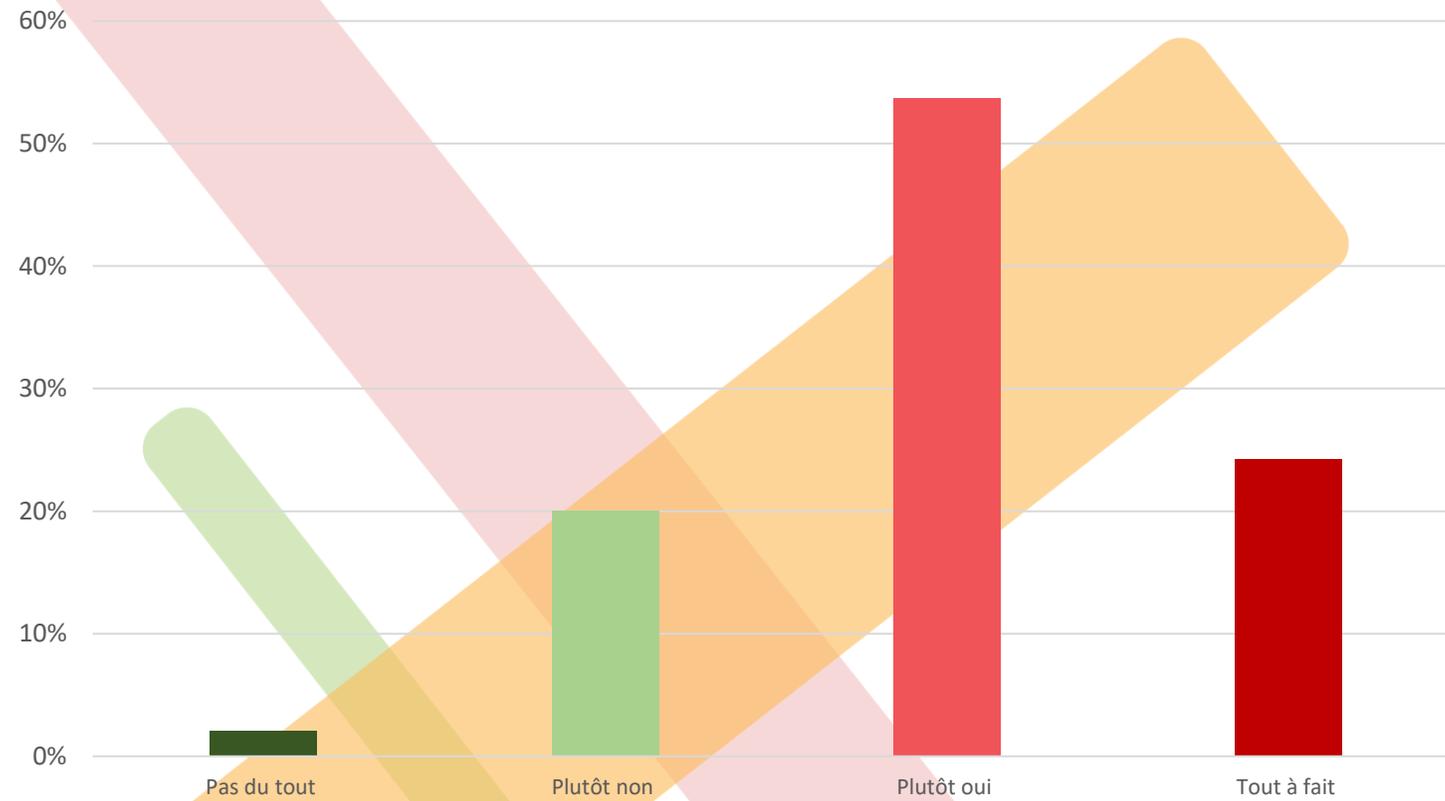
Non car on les comprend mais on n'a pas les moyens de gérer plus vite leurs dossiers et d'y consacrer le temps nécessaire

La demi journée de délogage par semaine pas suffisant.

Non, manque de personnel

Non. Trop de délais à respecter: plans d'actions, révisions etc.

## Estimez vous être souvent interrompu dans le cadre de votre travail ?



## Si oui, par quoi êtes vous interrompus ?

### Le téléphone

Le téléphone. Ma fiche de poste ne correspond plus à mon travail. Je suis gestionnaire sinistres pas standardiste. La plupart de nos concurrents ont des plages sans téléphone. Mais nous voulons faire plus qu'eux avec plus de prise d'appel au détriment de la gestion. Ce qui engendre du mécontentement de nos assurés. Mais ce n'est pas grave du moment que l'on a un bon taux de décrocher !

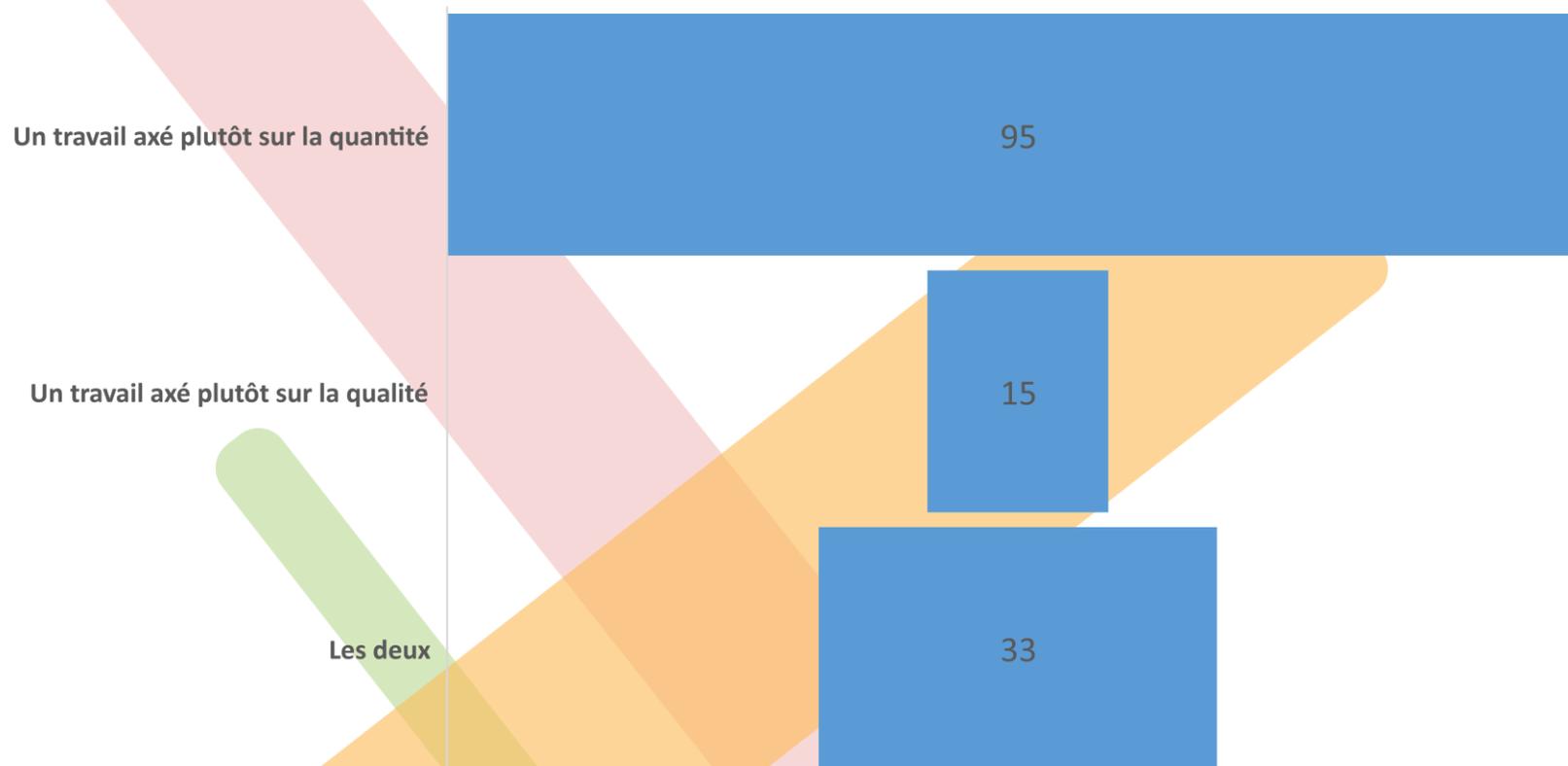
Par mes collègues pour des questions , par le téléphone, par mon stagiaire pour sa formation

### Zoom réunions multiples téléphone

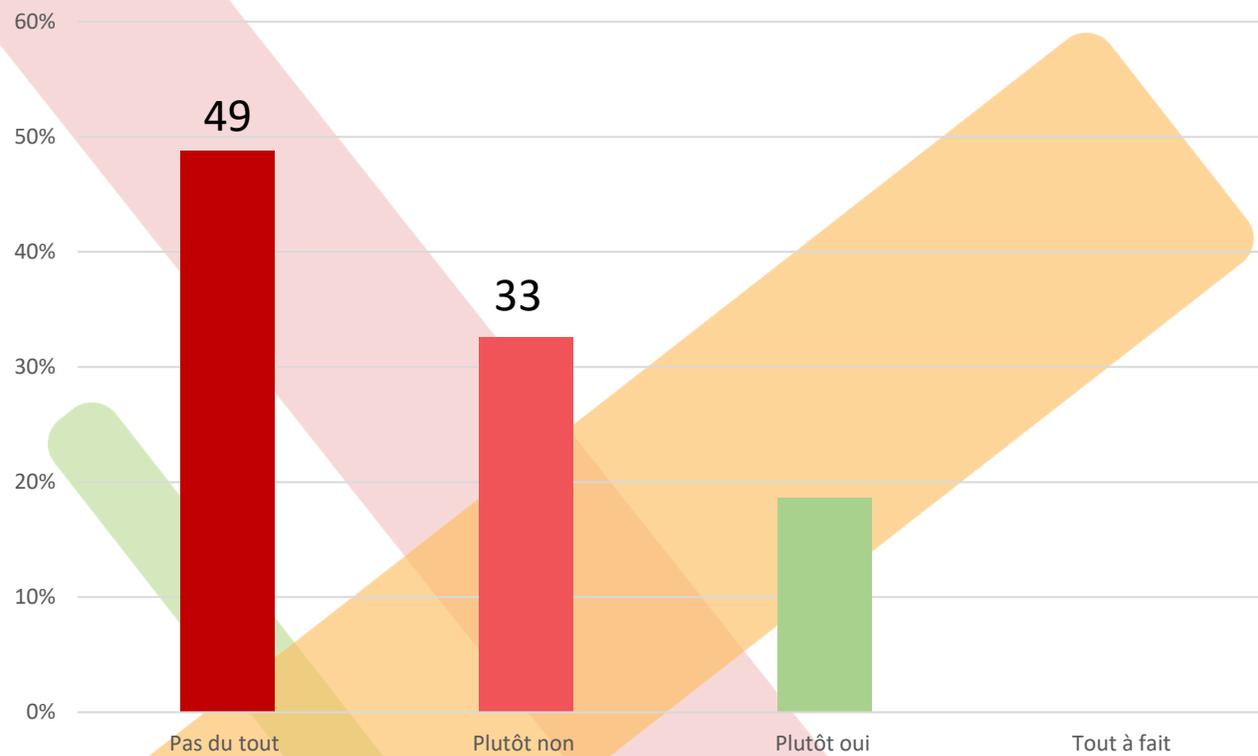
A chaque impression le retrait du badge est pénible, nécessite des manipulations supplémentaires et une perte de temps

Téléphone, ici c'est pas une plateforme téléphonique, nous n'attendons pas après le téléphone pour travailler au contraire, nous travaillons quand ça ne sonne pas.

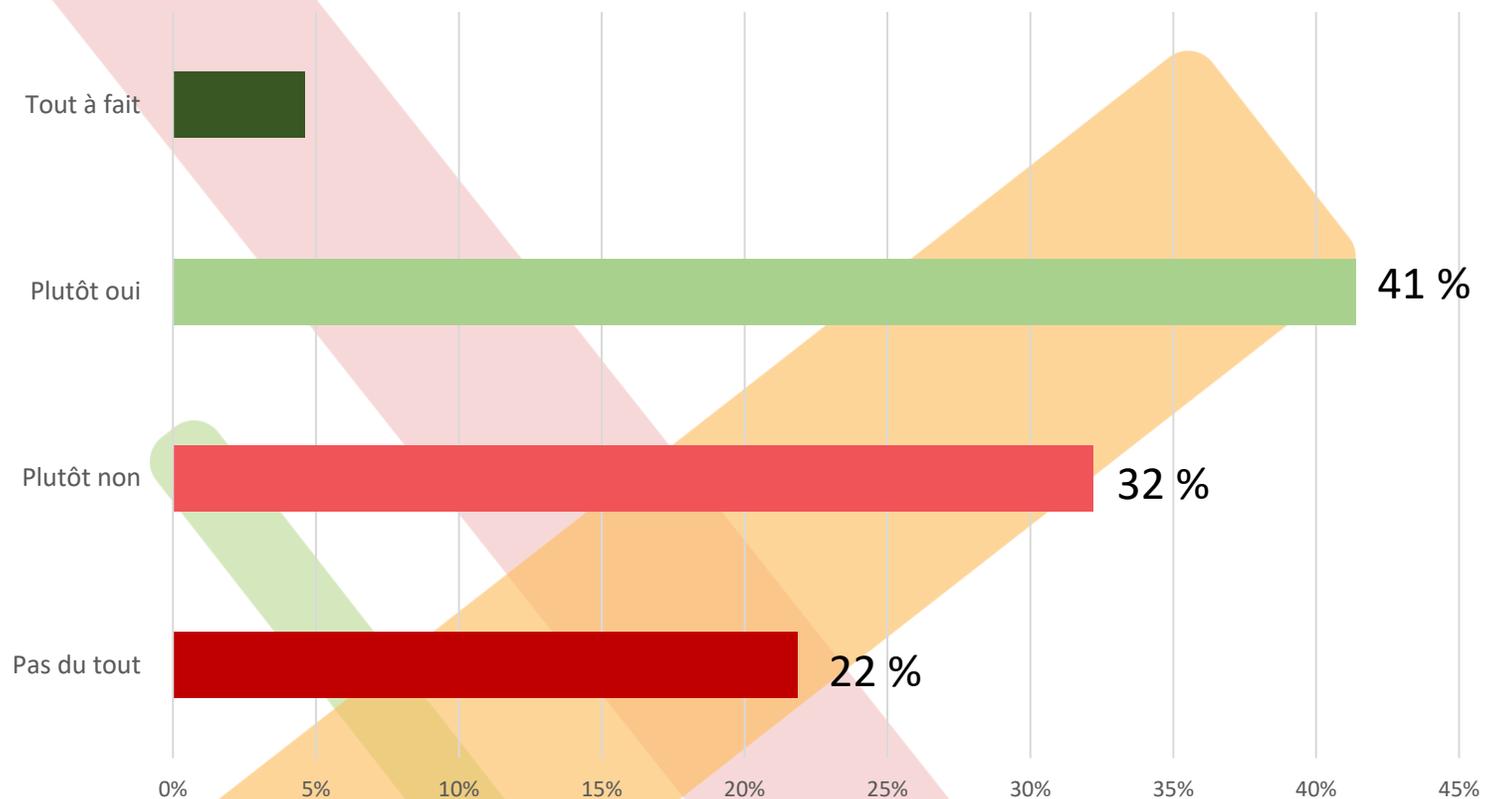
## Les évolutions récentes de votre poste ont-elles pour conséquence :



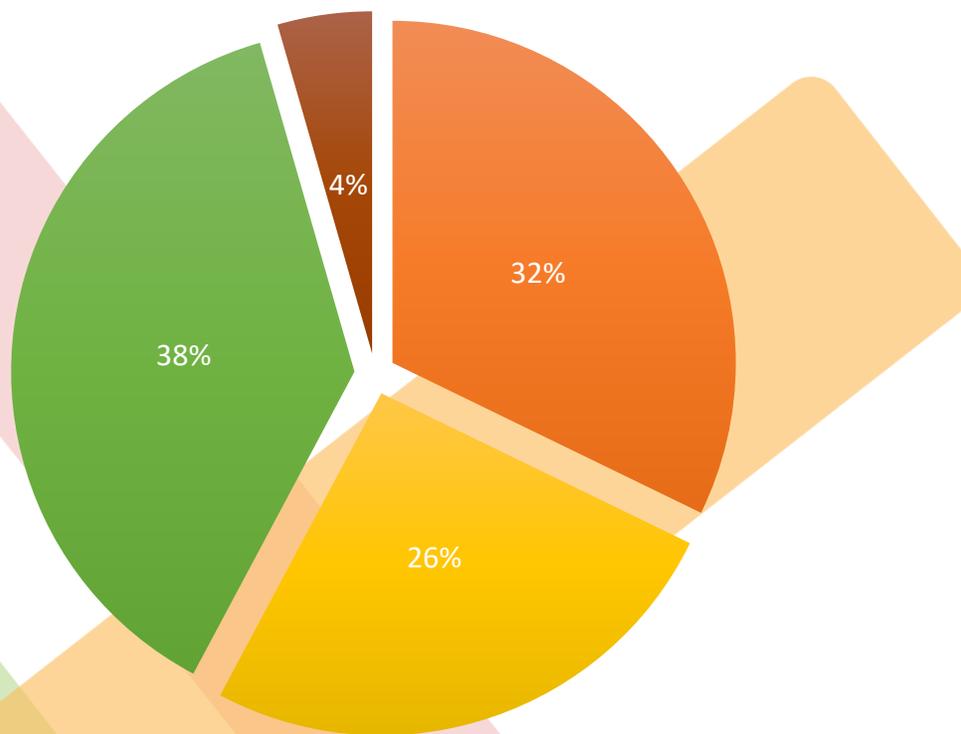
## Estimez-vous qu'Harmony a allégé votre travail ?



## Selon vous, la mise en place de la régionalisation par Harmony est-elle à ce jour pertinente ?

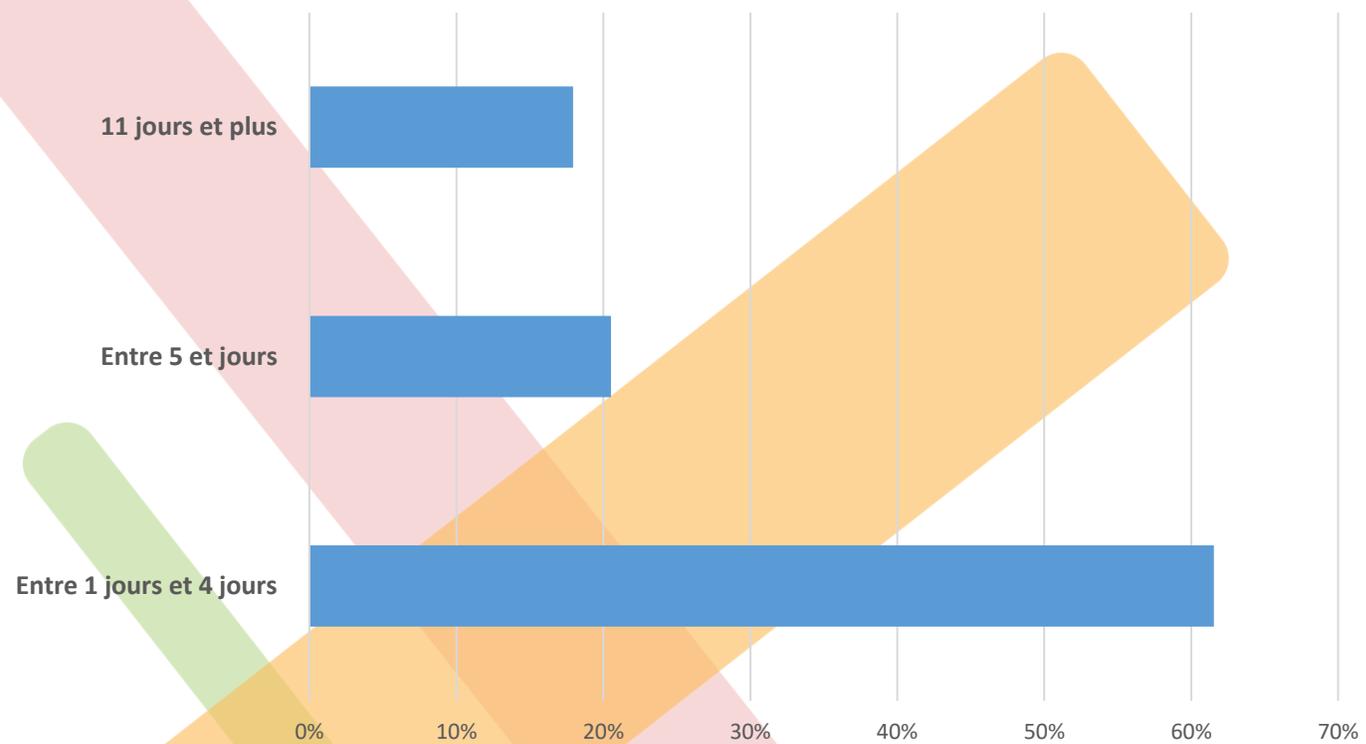


**Trouvez-vous que les thématiques abordées dans les dossiers qui vous sont attribués depuis Harmony sont plus diversifiées ?**

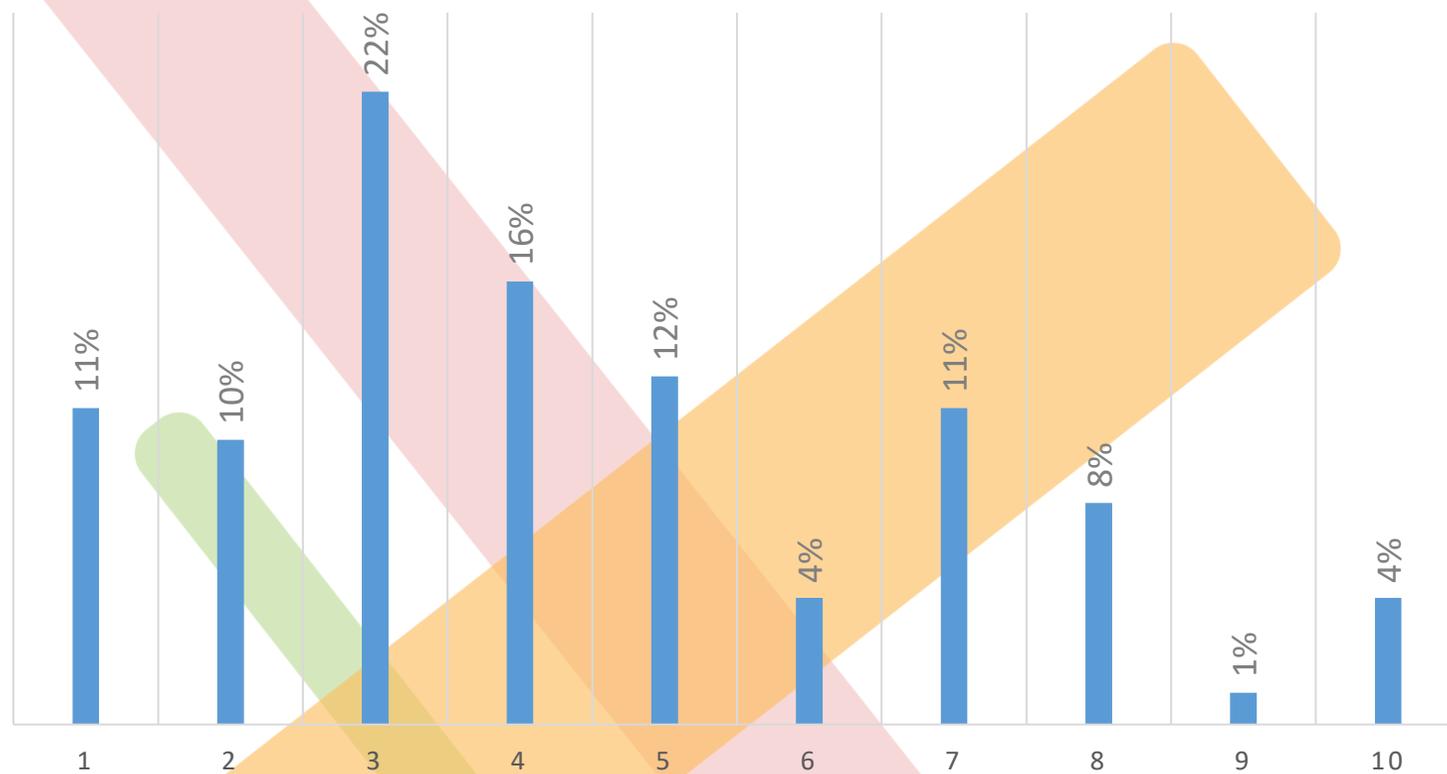


Pas du tout Plutôt non Plutôt oui Tout à fait

## Combien de jours par mois êtes vous en entraide inter-équipe ?

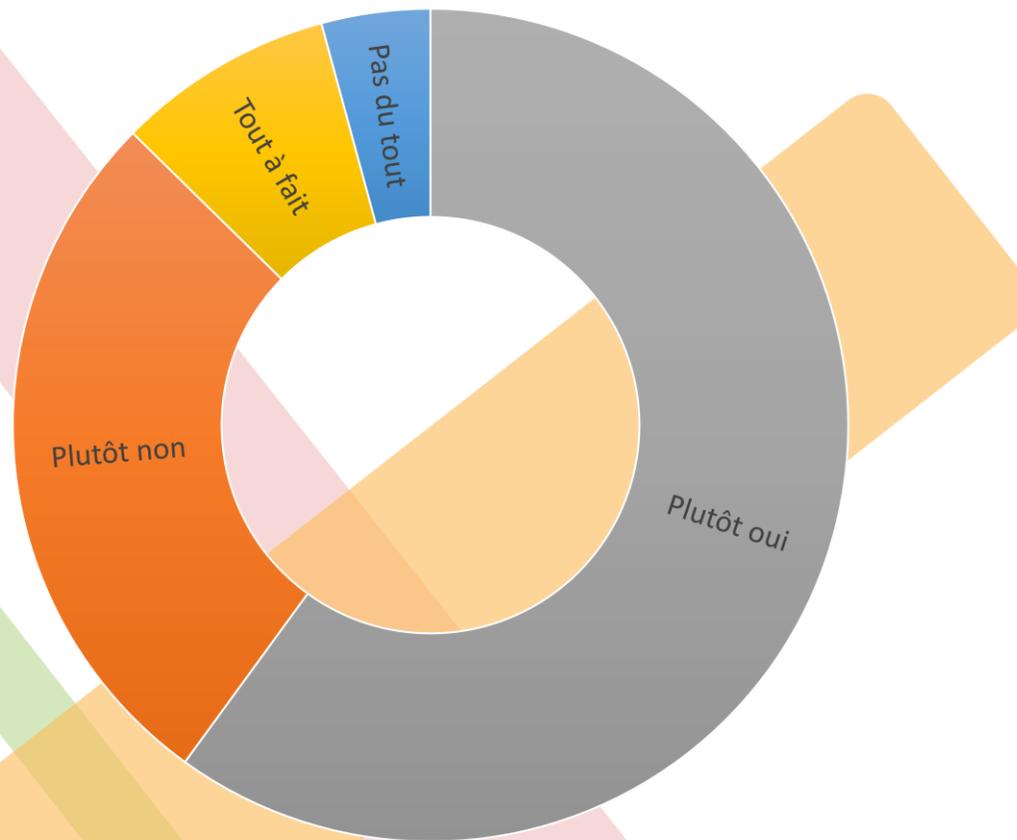


## Quelle part prend l'entraide dans votre charge de travail quotidienne ? (1 étant peu important et 10 étant très important)

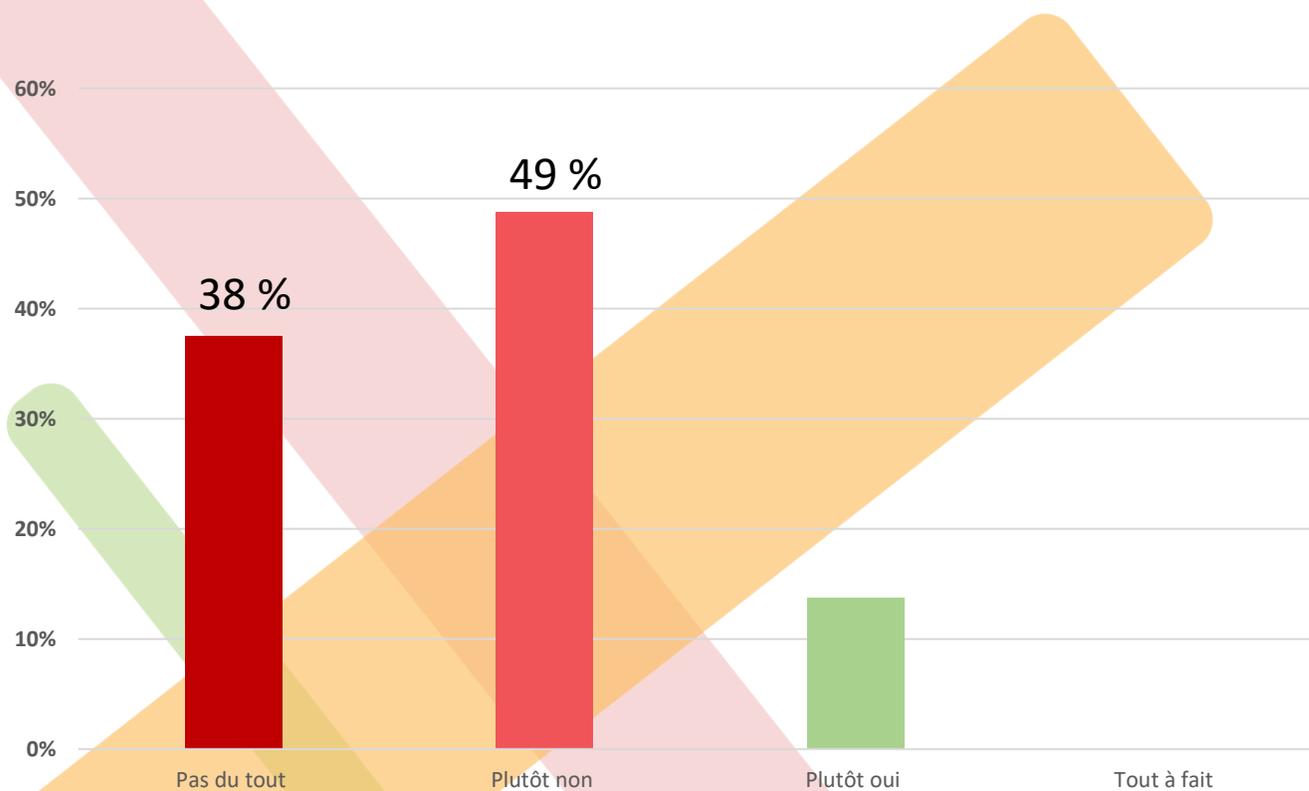


## Pensez-vous disposer de suffisamment d'autonomie pour réaliser vos tâches ?

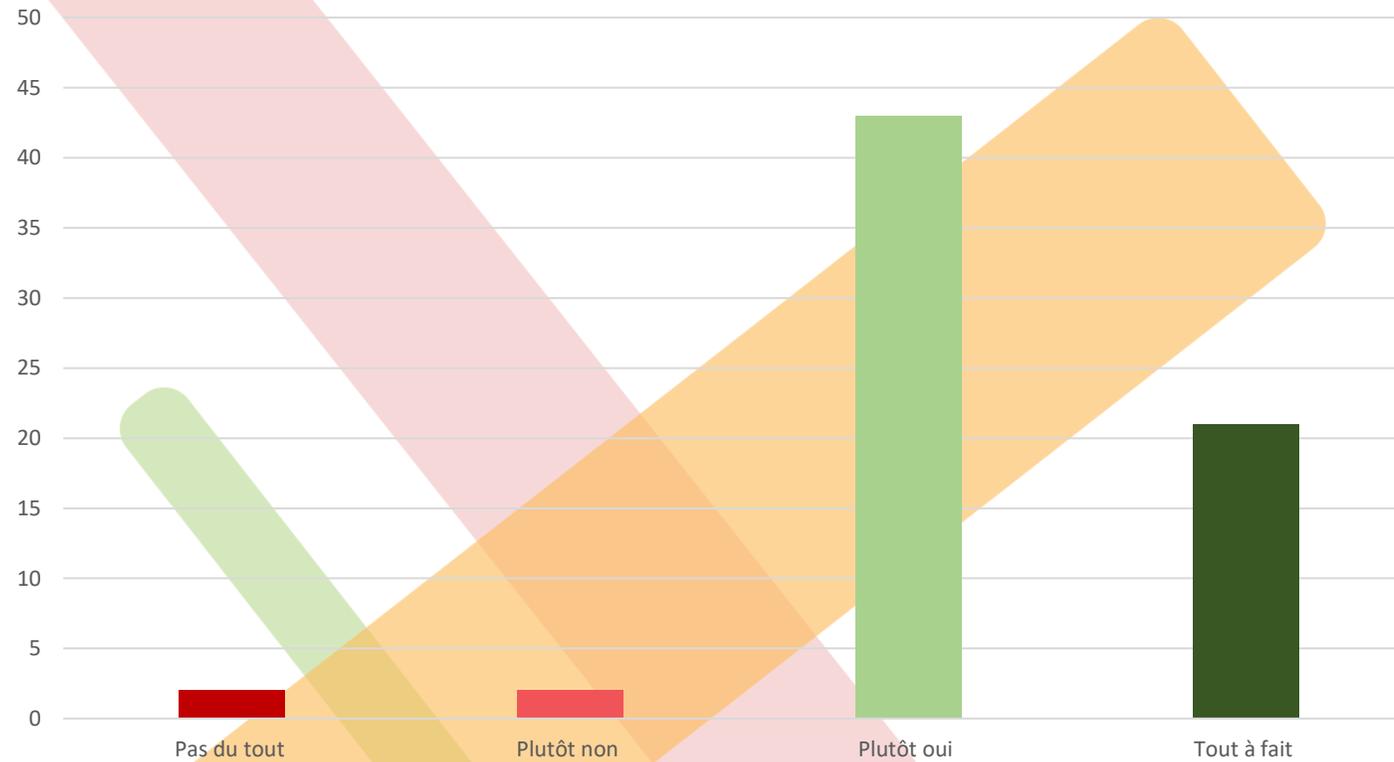
Pas du tout	6
Plutôt non	39
Plutôt oui	86
Tout à fait	12



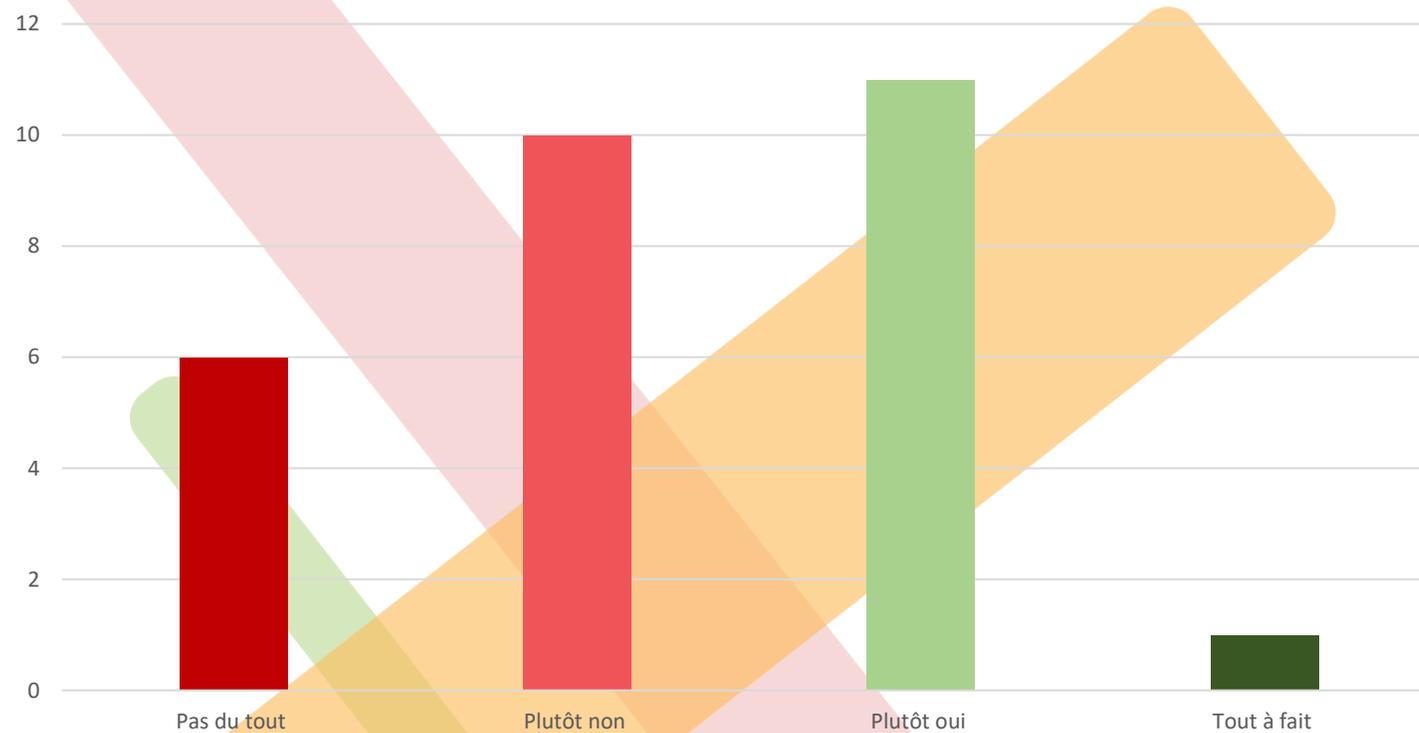
**Lorsque vous effectuez des missions complémentaires (participation à un groupe de travail, référent attentes erreur ou IRCA/IRSA, UR ou autre), pensez-vous que votre charge de travail est adaptée en conséquence ?**



## Êtes-vous satisfaits de l'augmentation du pouvoir de règlement et d'évaluation dans les dossiers ? - uniquement pour les G2 et G3



**Pensez-vous que votre technicité est reconnue et valorisée à travers vos missions complémentaires (soutien technique, validation des règlements etc...) - uniquement pour les G3**



## Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Plus d'autonomie dans la gestion pure des dossiers, les gestionnaires sont capables de prendre des décisions // mise en place de délais de réponse à respecter pour les poles techniques les expert le service médical ...

Plages horaires sans téléphone. Alléger les process et changer moins souvent de consignes de gestion. Les indiquer dans le DIPS dans leur intégralité.

Lorsqu'on forme un nouveau gestionnaire notre charge de travail devrait être adaptée car il est impossible de traiter notre charge et de former correctement une personne. Si on veut des futurs gestionnaires compétents il faut du temps de formation. Personnellement je ne laisse plus de temps en fin de semaine car c'est un effet pervers puisqu'on baisse nos chiffres donc on nous donne davantage de travail. Auparavant je laissais quasi 4h par semaine

Recrutement / améliorer les conditions de travail pour limiter les longs arrêts maladie

Que l'augmentation du pouvoir d'évaluation soit également effectif pendant les révisions. Que la charge de travail soit adaptée lorsque l'on forme

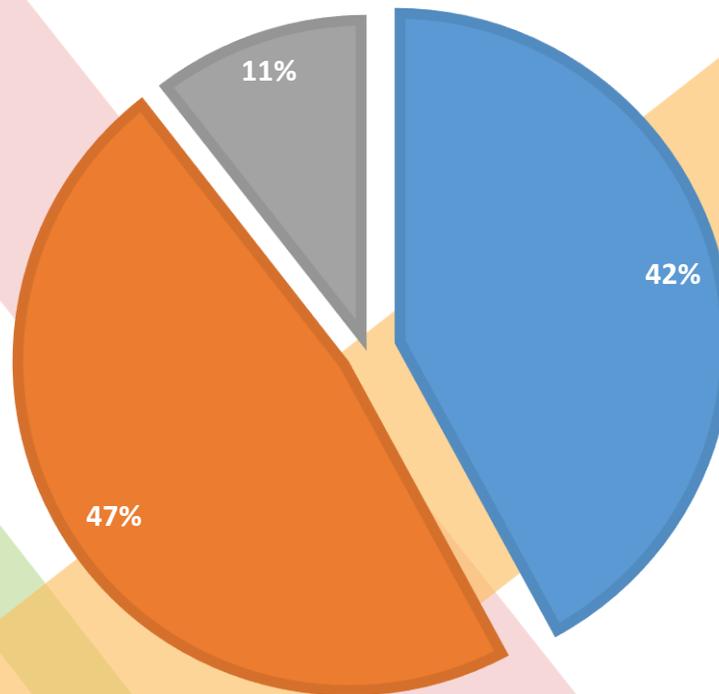
Mutualisation des formations, développement des gestionnaires volants, permettre des impressions sans retrait du badge,

Harmony était annoncée aussi pour l'harmonisation vacances entre services ce qui n'est pas le cas actuellement.

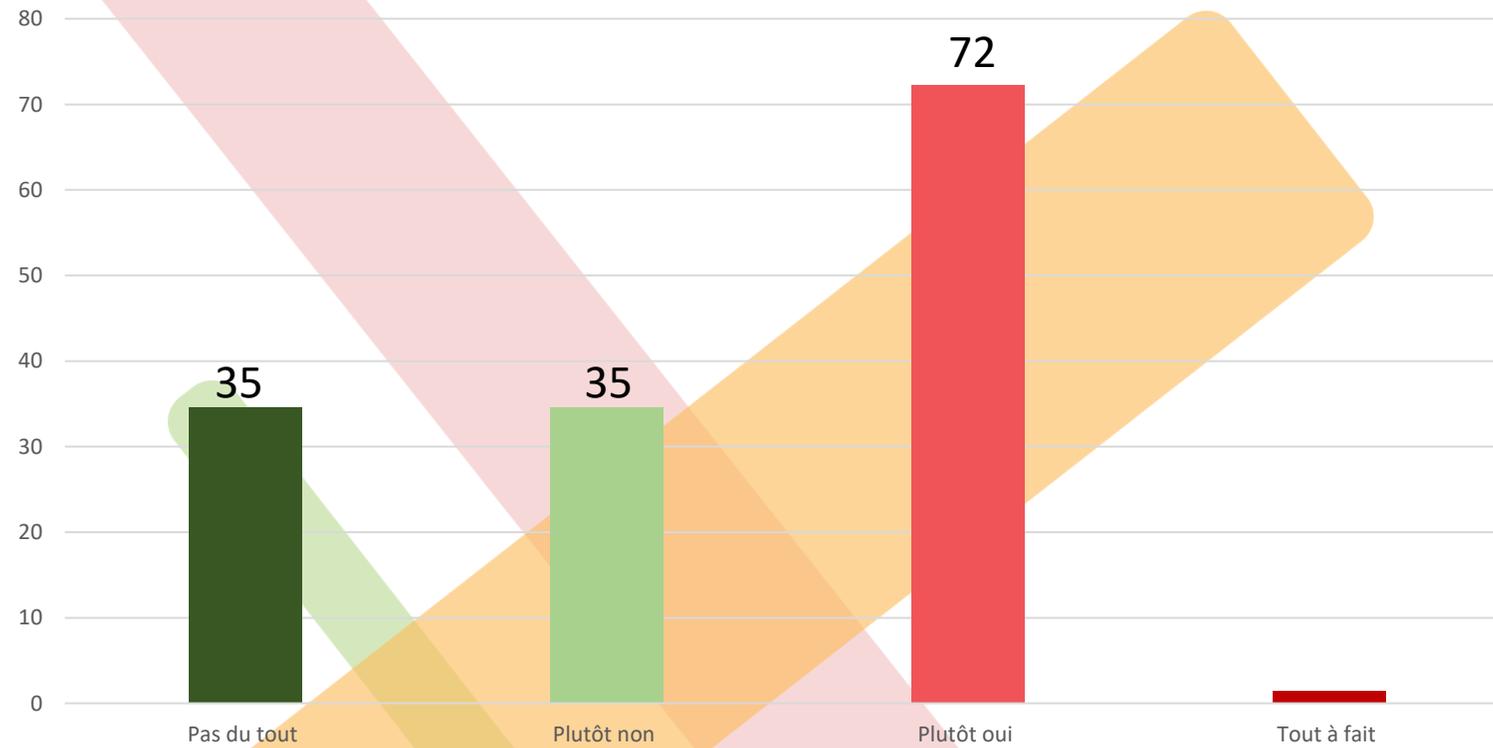
# L'outil informatique et téléphonique

Les outils informatiques sont-ils à la hauteur de vos besoins ?

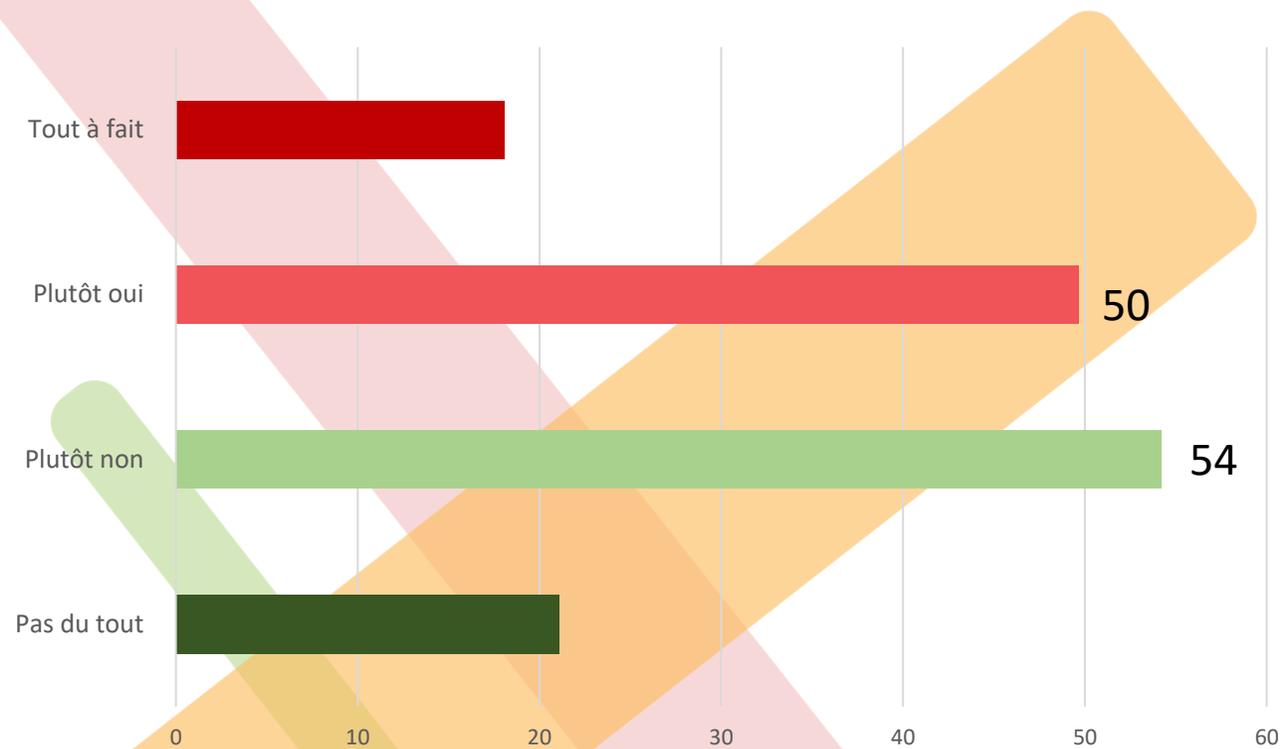
■ Pas du tout ■ Plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait



## Trouvez-vous l'ergonomie de l'outil téléphonique adaptée à vos besoins ?



**Avez-vous rencontré des problèmes de confort lors de l'utilisation prolongée de l'outil téléphonique ? (Fatigue, douleurs, perte d'audition etc.)**



## Si oui, quel(s) problème(s) avez-vous rencontré ?

Douleurs cervicales et poignet, migraines

Casque non performant. Obligé de répéter, les assurés entendent les bruits autour

Casque lourd maux de tête et epaules

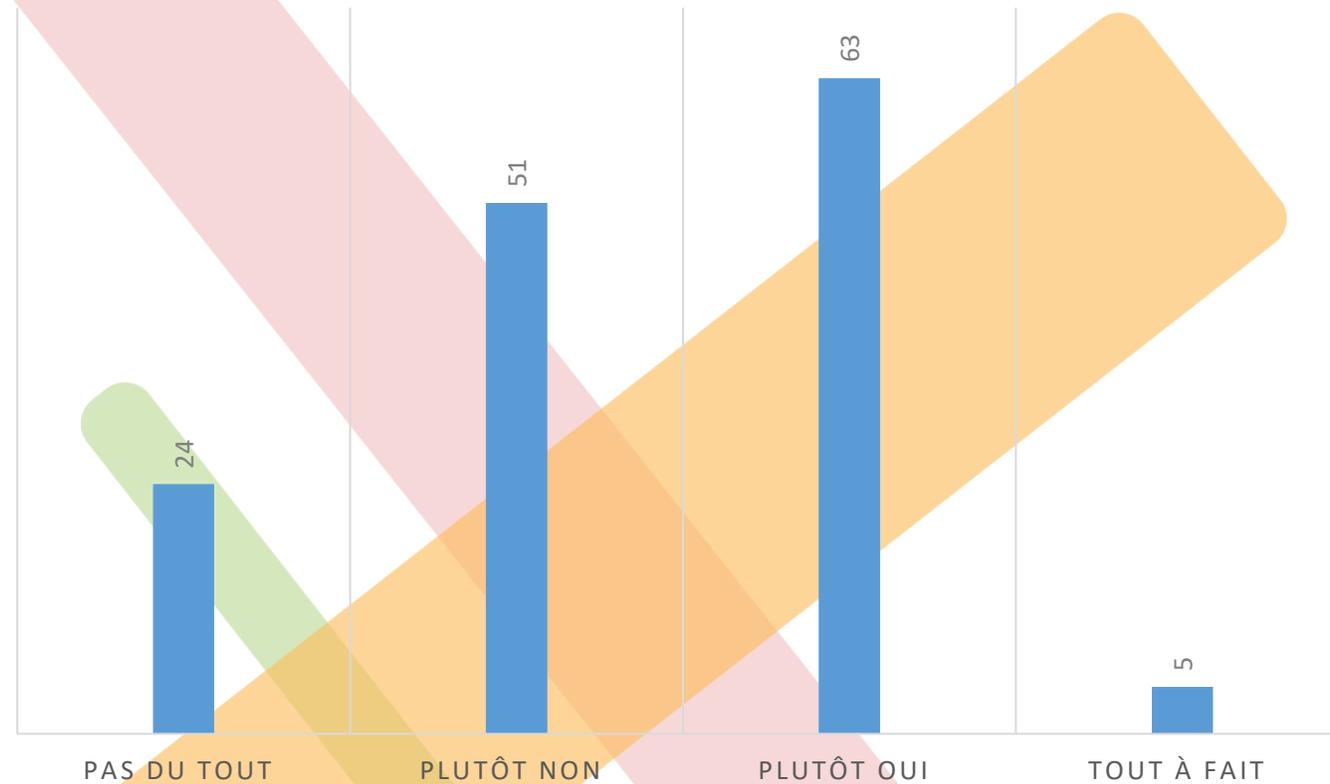
Douleurs au niveau des oreilles / casque trop lourd

Stress lié aux manipulations anxiogènes et aux exigences Rugs qui sont à l'affût du taux de décroché

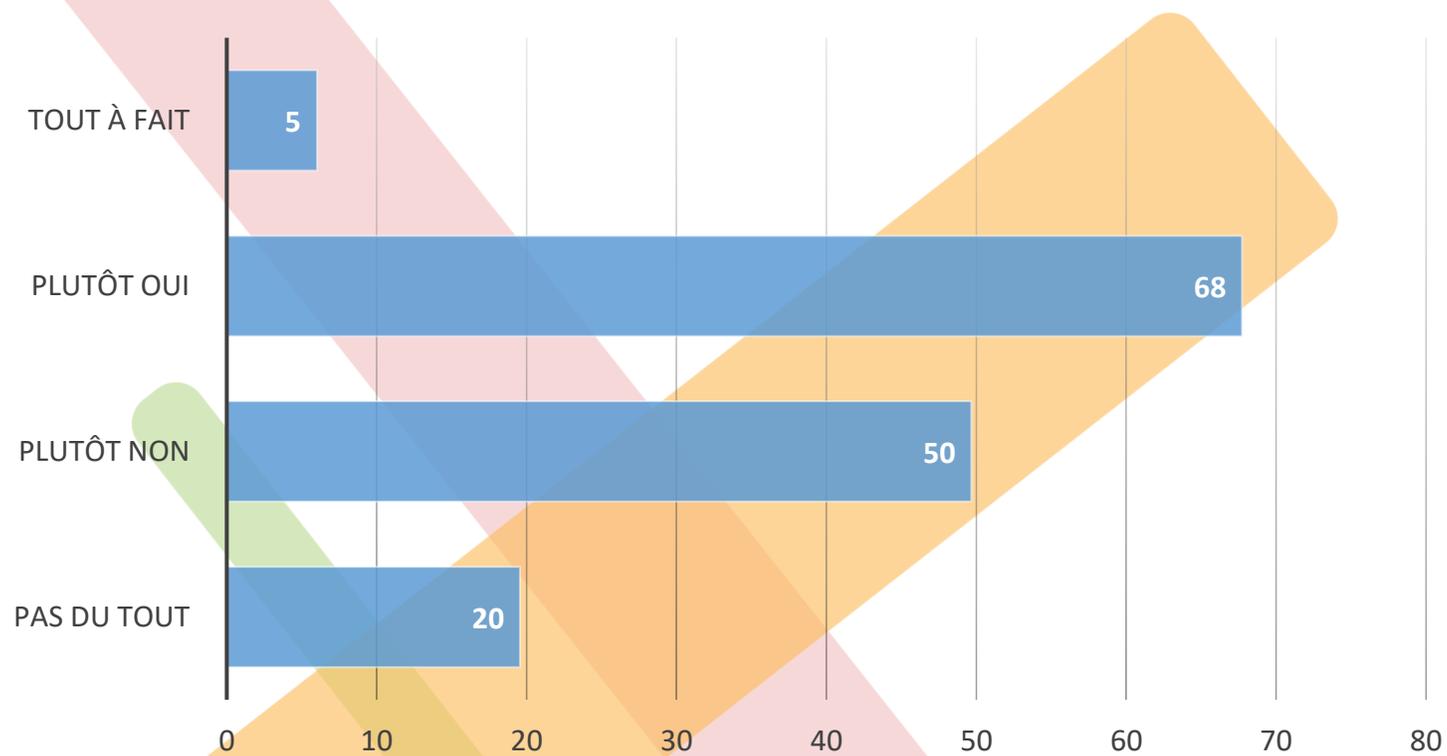
Enchaînement des appels

Matériel non adapté, douleur cou, fonctionne mal

**Estimez-vous que l'outil téléphonique répond efficacement à vos besoins professionnels ?**



## Estimez-vous que la durée de la fonctionnalité Wrap-Up est suffisante ?



## Y a-t-il des fonctionnalités que vous jugez manquantes sur l'outil téléphonique ou que vous aimeriez voir améliorées ?

Un journal d'appel digne de ce nom (appel entrant et appel sortant)

Il serait bien de pouvoir appeler l'assuré en cliquant directement sur son numéro de téléphone dans la GRC.

Wrap UP automatique

Origine de l'appel même après transfert

Appel automatique vers l'assuré via sa fiche client, envoi d'un SMS avant l'appel pour éviter les répondeurs comme sur pgs, avoir accès au journal d'appel

## Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Des plages de retrait téléphone hebdomadaires pour toute l'UGS

Ne pas rendre les appels sortants obligatoire à chaque acte de gestion.

Un casque qui fonctionne

Moins d'appels sortants des fois inutiles et irritant pour l'assuré

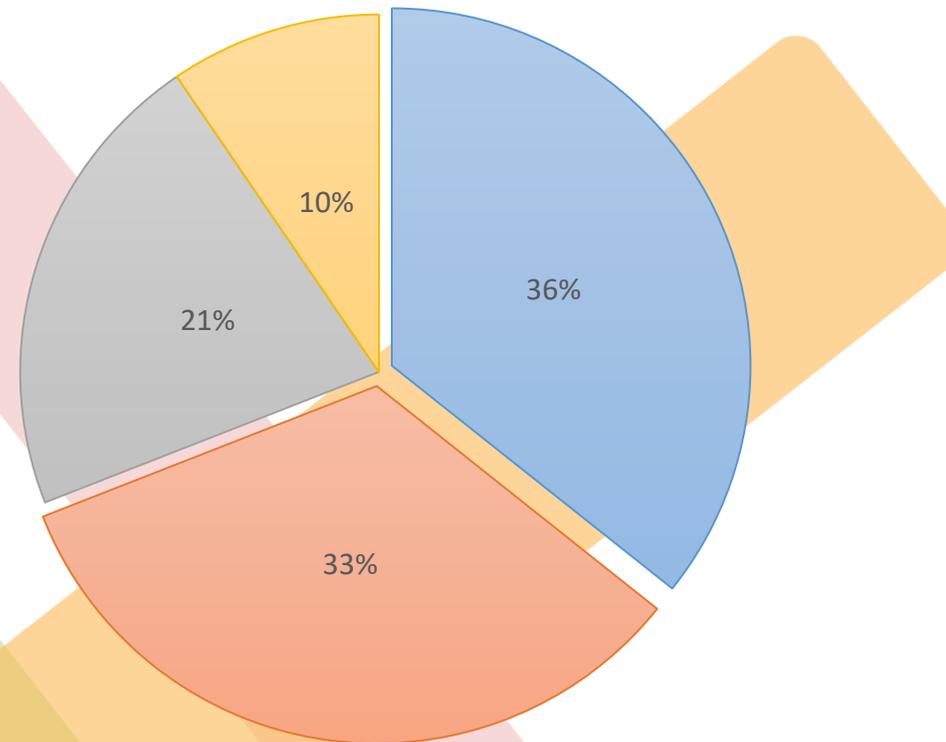
Augmenter le poids des pièces jointes que l'on peut envoyer à partir du dossier, améliorer la rapidité du système informatique

# Le tutorat

Pensez-vous que la durée du parcours de formation est adaptée et cohérente ?

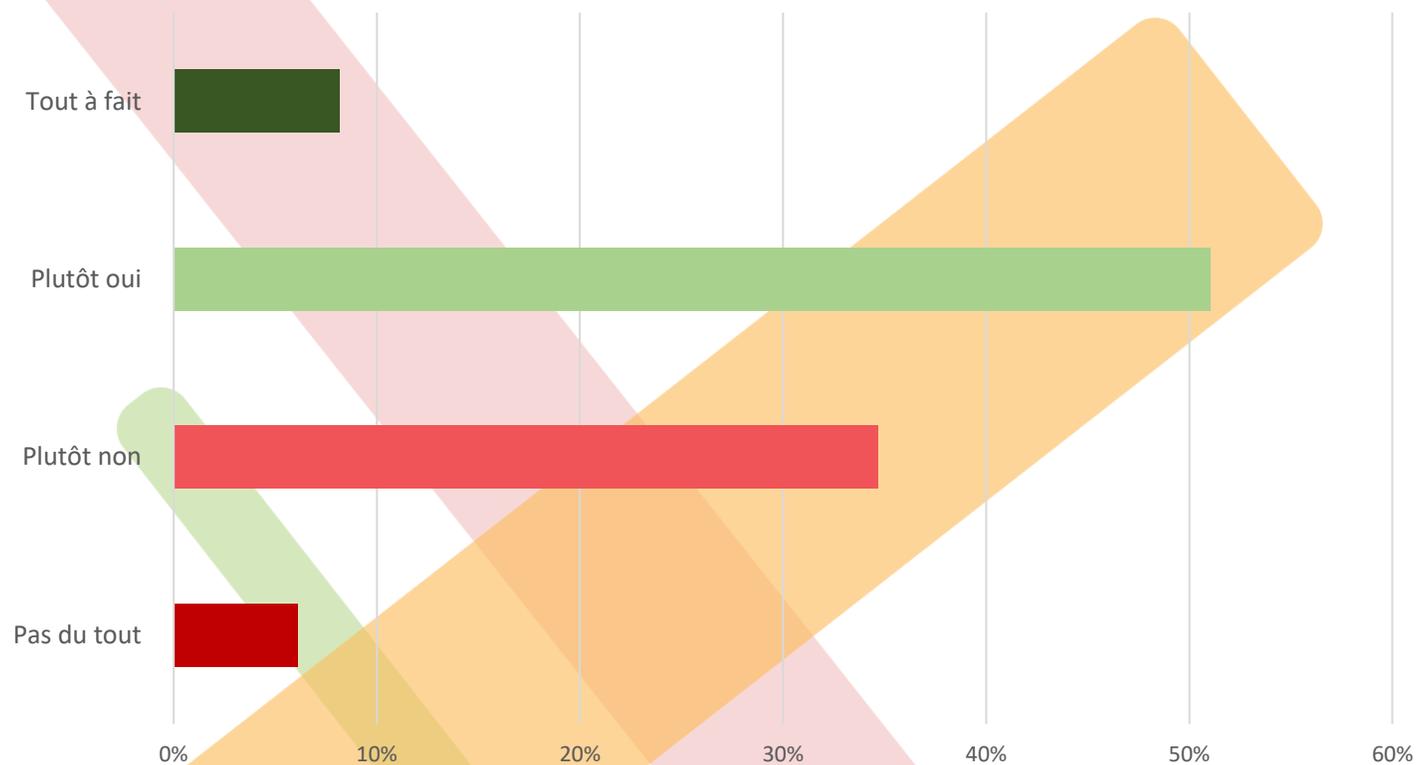


## Pensez-vous avoir été suffisamment préparé à dispenser une formation ?



■ Pas du tout ■ Plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait

## Pensez-vous que le contenu du parcours de formation des nouveaux arrivants est suffisant ?



## Si vous avez répondu "non" à l'une des questions précédentes, pourquoi ?

Il n'y a aucune formation pour les formateurs. Nous apprenons sur le tas...  
L'expérience fait le reste

Le parcours de formation n'est pas adapté et devrait être dispensé dès les premiers jours

Pas adapté au rythme et à la matière. Trop théorique, manque de formation sur certaines thématiques

Les g2 sont souvent sollicités pour former sans que nous n'ayons eu de formation pour faire ça.

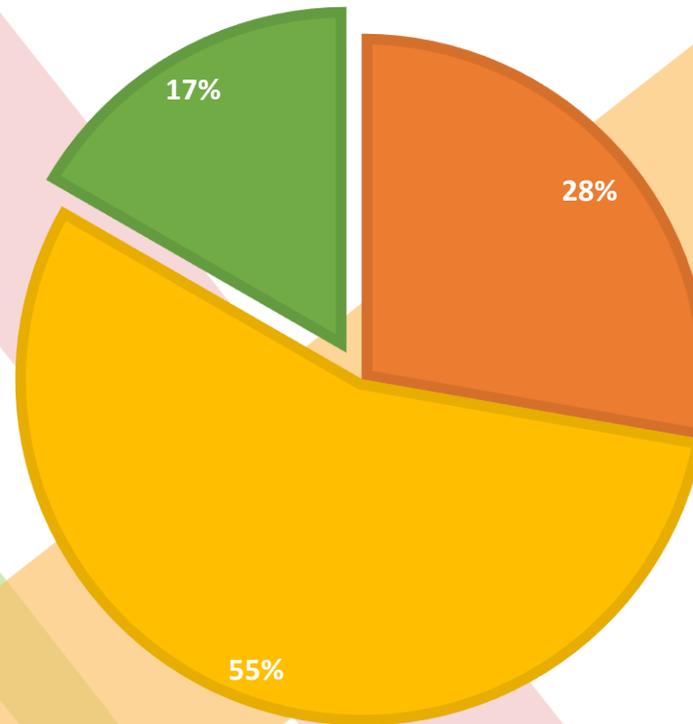
Le parcours de formation doit être adapté à chaque profil des nouveaux arrivants. L'académie Matmut est un bon support mais pas adapté au timing des formations

Les jeunes embauchés sont formés et rapidement ils perdent leur formateur du fait des nombreux changements d'équipes des collaborateurs. La formation est plus ou moins reprise par les cadres lors du soutien technique de dossiers mais les cadres ne connaissent pas le niveau atteint par le jeune embauché, quelles typologies de dossier a déjà été vu ou non. Pas de suivi. Les collaborateurs pâtissent de la réorganisation des UG (départ du formateur, changement de rucs...). La formation d'un GSS est longue et le suivi pas à la hauteur.

Les formations ne sont pas au bon moment (certaines trop tardives d'autres trop anticipées)

## Votre mission de tuteur est-elle compatible avec votre charge de travail globale ?

■ Pas du tout ■ Plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait



## Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Recrutement pour pouvoir alléger la charge quotidienne des formateurs

Alléger la charge

Être moins sollicité sur l'entraide intra et inter équipe, des ouvertures de dossier moins complexes et moins d'ouvertures

Donner une vraie décharge au formateur. Donner moins d'ouverture et dispenser de répartition mathématique n'est pas suffisant.

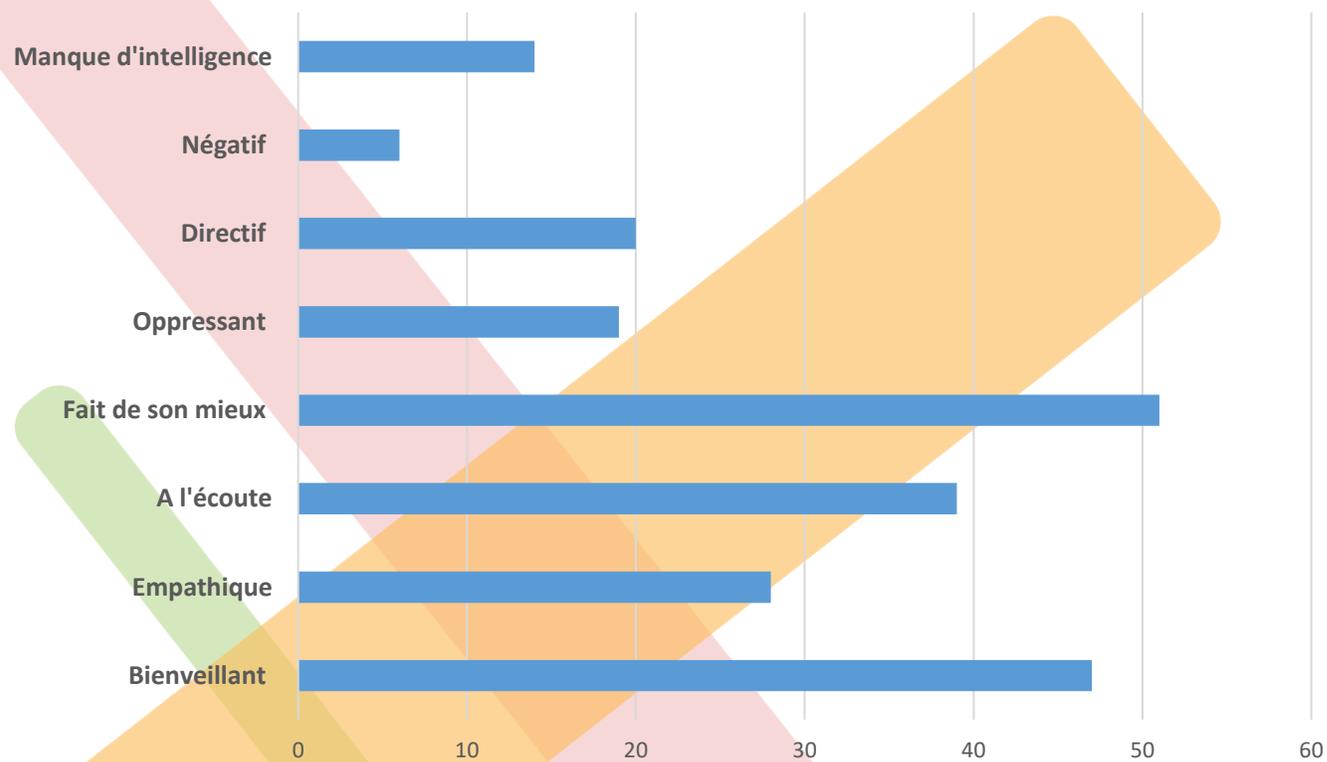
Adapter les cas. Tout est une questions d organisation. Ceux qui forment ne devraient pas se voir opposer qu'ils ont du retard de gestion.

Les gestionnaires cadres doivent sans arrêt adapté la gestion de leur bureau à l'apprentissage des nouveaux arrivants. Leur stock de dossier au long de l'année reste le même, il n'est pas adapté en conséquence.

Il serait souhaitable que les tuteurs soient réellement déchargé d'une partie de leur charge et que ça ne soit pas présenté comme une faveur

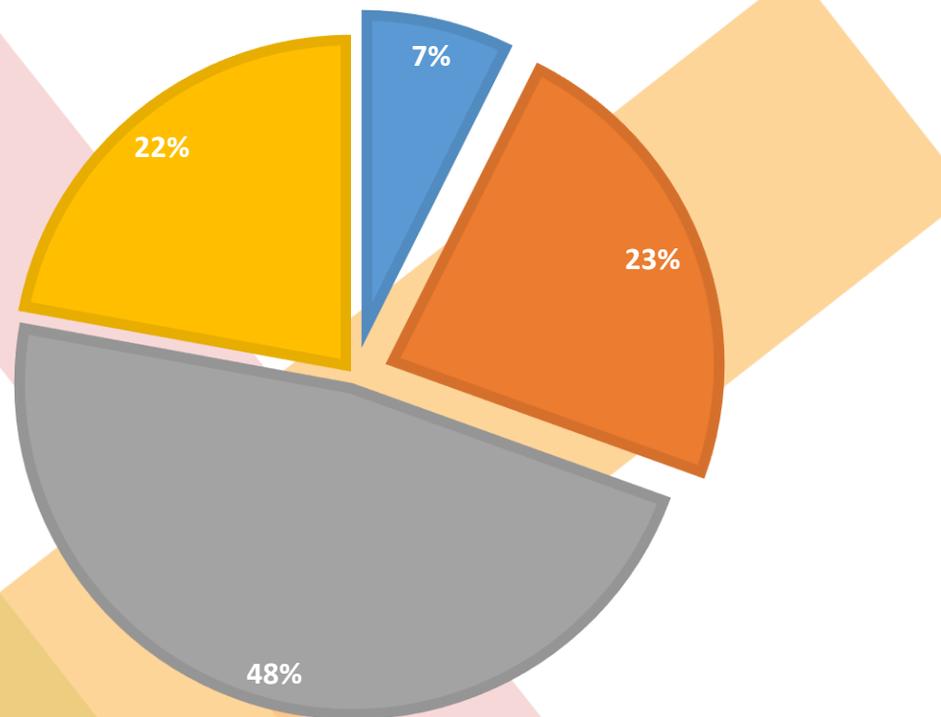
# Le management

Quel(s) mot(s) défini(ssent) le mieux votre manager ? (Plusieurs réponses possibles)

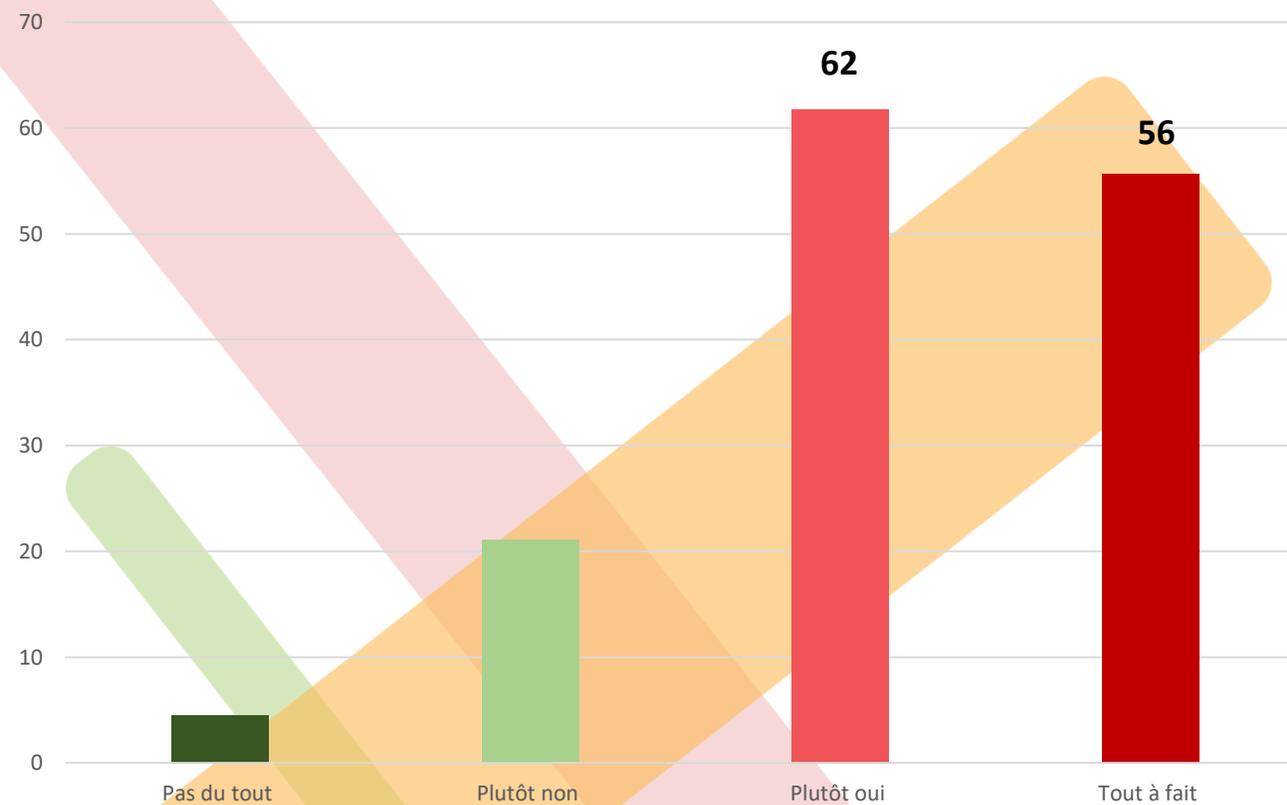


## Pensez-vous que votre manager vous fasse suffisamment confiance ?

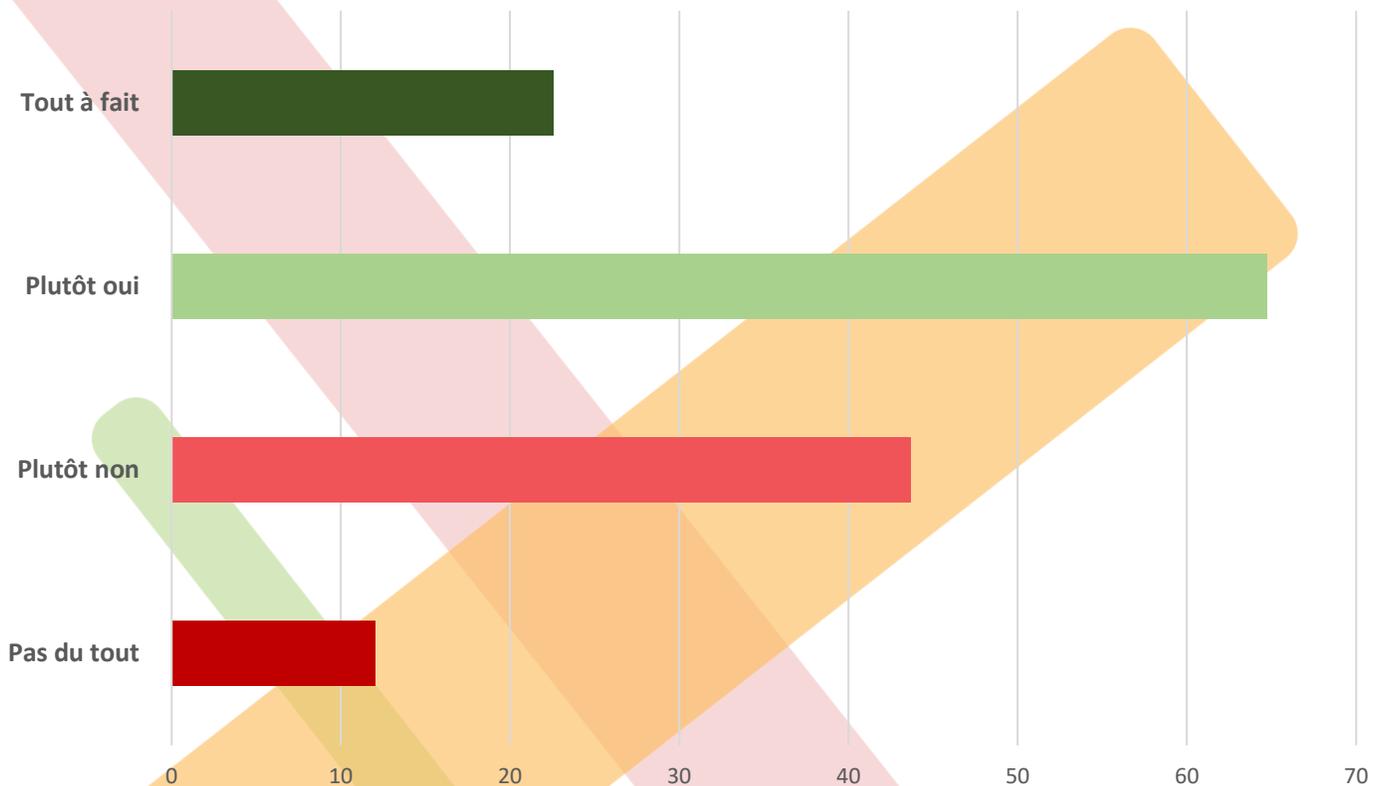
■ Pas du tout ■ Plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait



## Diriez vous que vous vous sentez de plus en plus surveillé dans votre travail ?



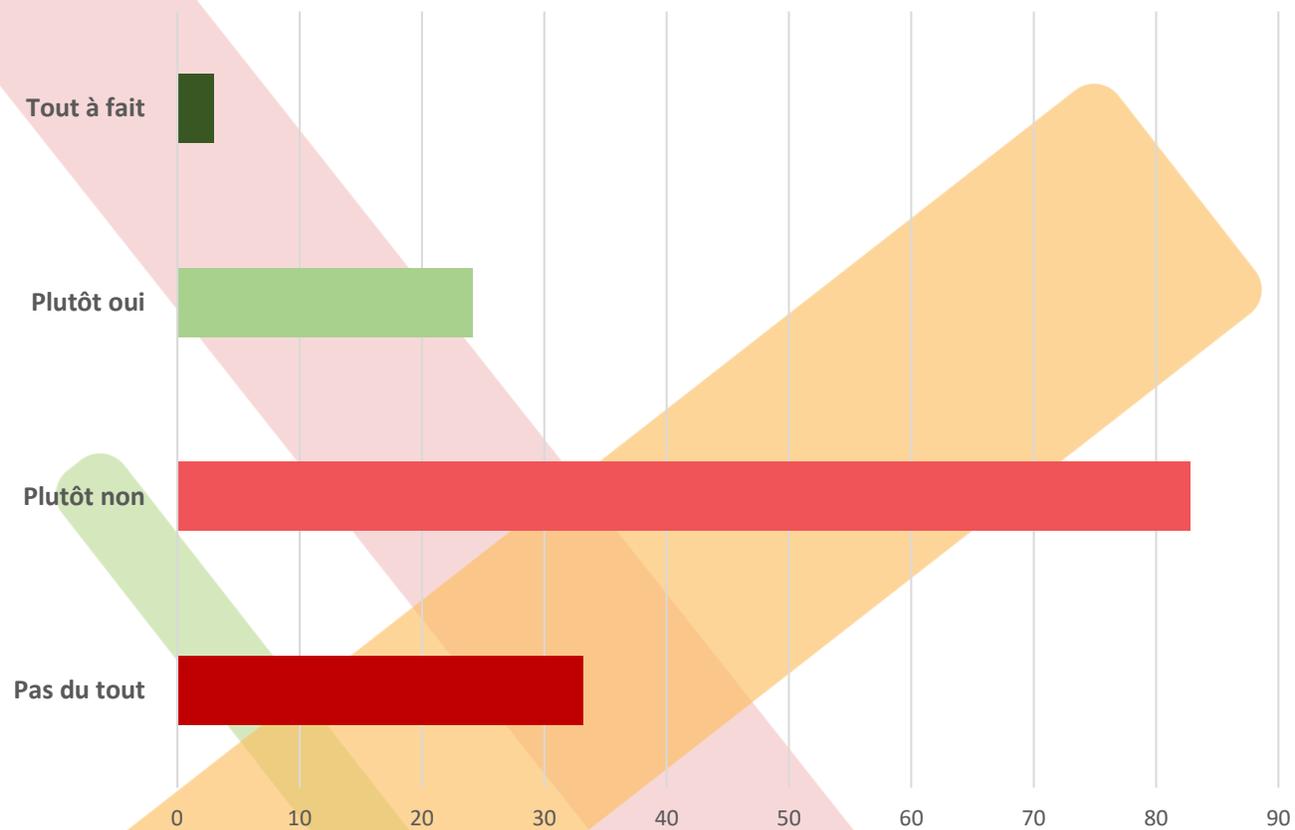
## Considérez-vous être entendu, soutenu et que votre travail soit reconnu par votre manager de proximité ?



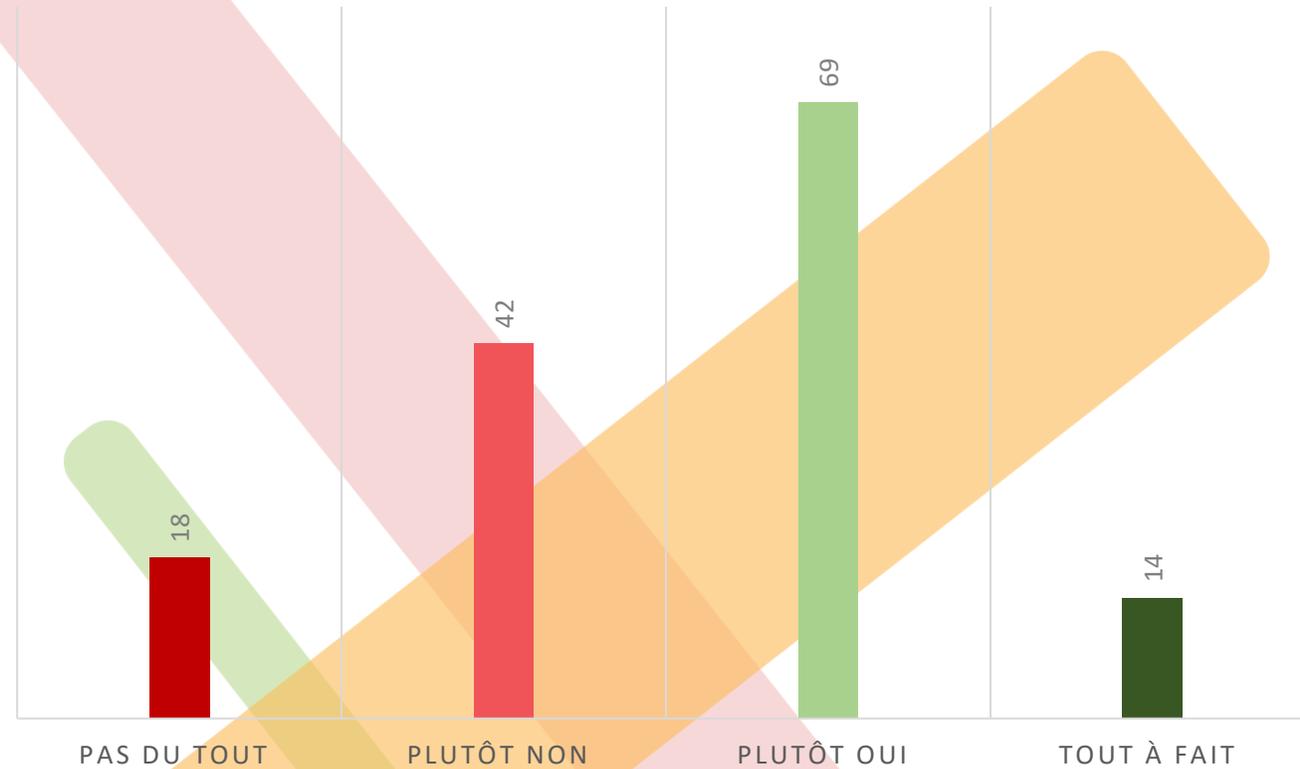
<b>Pas du tout</b>	12
<b>Plutôt non</b>	44
<b>Plutôt oui</b>	64
<b>Tout à fait</b>	23

## Considérez-vous être entendu, soutenu et que votre travail soit reconnu par votre Direction Opérationnelle ?

<b>Pas du tout</b>	<b>33</b>
<b>Plutôt non</b>	<b>83</b>
<b>Plutôt oui</b>	<b>24</b>
<b>Tout à fait</b>	<b>3</b>



**Vous est-il facile de partager vos difficultés rencontrées dans votre travail auprès de votre hiérarchie ?**



## Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Les RP et au dessus n'ont que des chiffres à la bouches. Des chiffres pour tout. La hiérarchie au dessus des RP sont totalement déconnectés de notre travail et de notre charge. Un vis ma vie serait le bienvenu. Ce que l'on dit rentre par un oreille et sort par l'autre.

Il serait agréable de pouvoir s'exprimer librement . En tant que g3, nous sommes repris à chaque mot négatif employé.

Plus de transparence

Écoute de ma manager dans la bienveillance mais écoute pas active. La direction n'est pas réellement à l'écoute et n'écoute pas les propositions (aura toujours le dernier mot). Des propositions d'échange mais nos remarques ne sont pas écoutées. On nous répond bien souvent que nos ressentis sont des craintes et non des observations objectives.

Une meilleure écoute et empathie

La surcharge ne semble pas être comprise par la hiérarchie qui n'utilise que des mots de langage comme manque d'organisation.. Pour les embauches, les RUGS et les RP ne tiennent pas les mêmes discours : embauche ou pas, qui croire ?

L'indicateur number one observé chaque semaine c'est le nombre de tâches et les multitâches ! Sans considération de contenu, d'urgence et de priorité, notamment vis-à-vis de l'assuré. Je ne vois pas comment on pourra améliorer la qualité du service en restant sur les côtés actuels

Il faut cesser ce contrôle permanent de notre quotidien, remotiver les troupes et arrêter les réunions systématiques et souvent inutiles

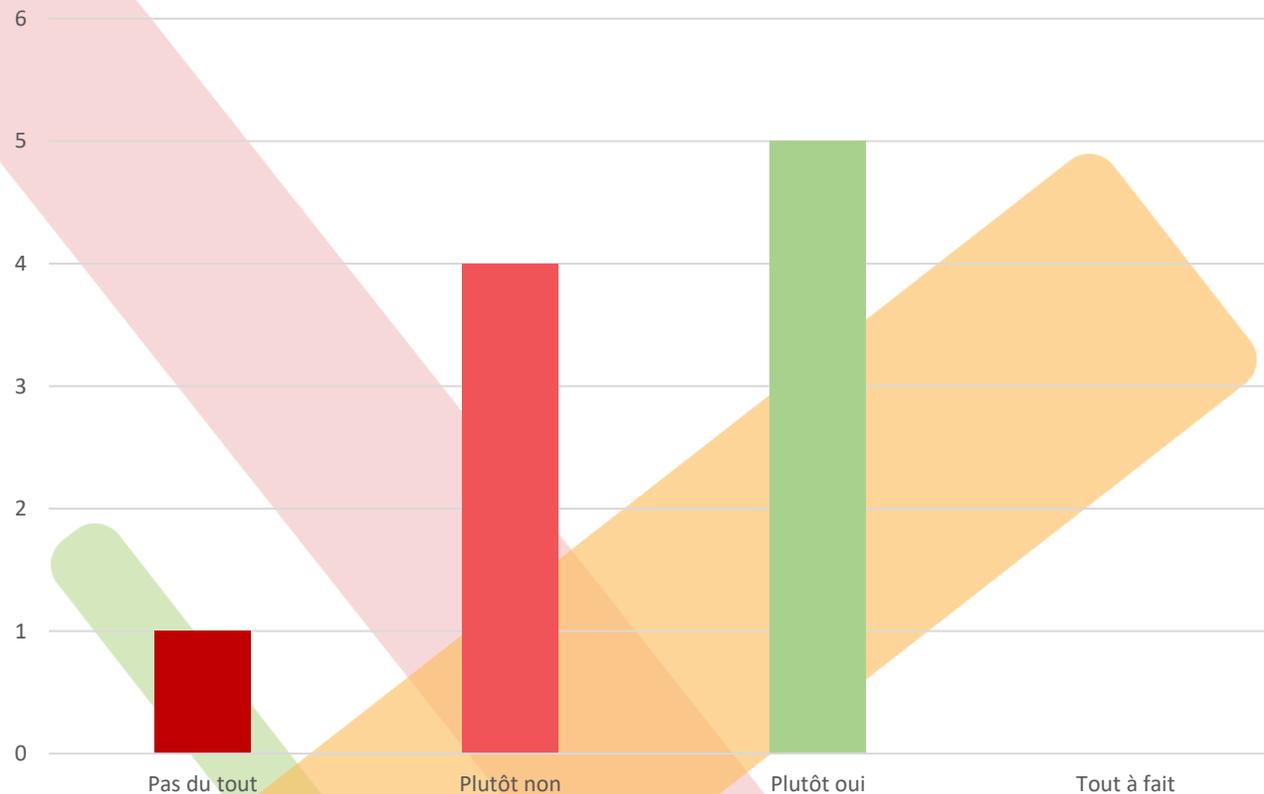
Il serait temps qu'on nous écoute et que l'on cesse de nous répondre que "tout va bien", qu'il ne faut pas raler, qu'il faut voir le verre à moitié plein.



**Secrétaires et  
Agents  
Administratifs**

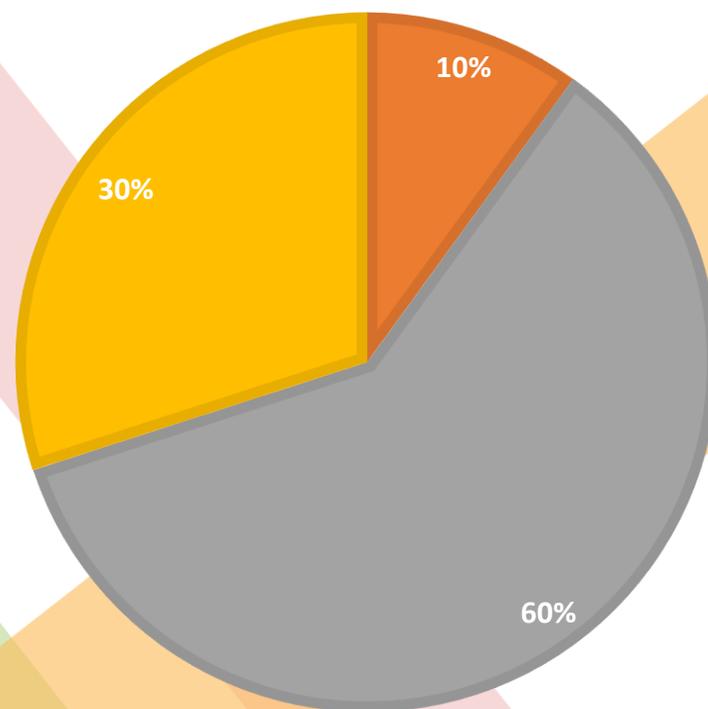
# La qualité de vie au travail

Êtes-vous satisfait des conditions de travail ?

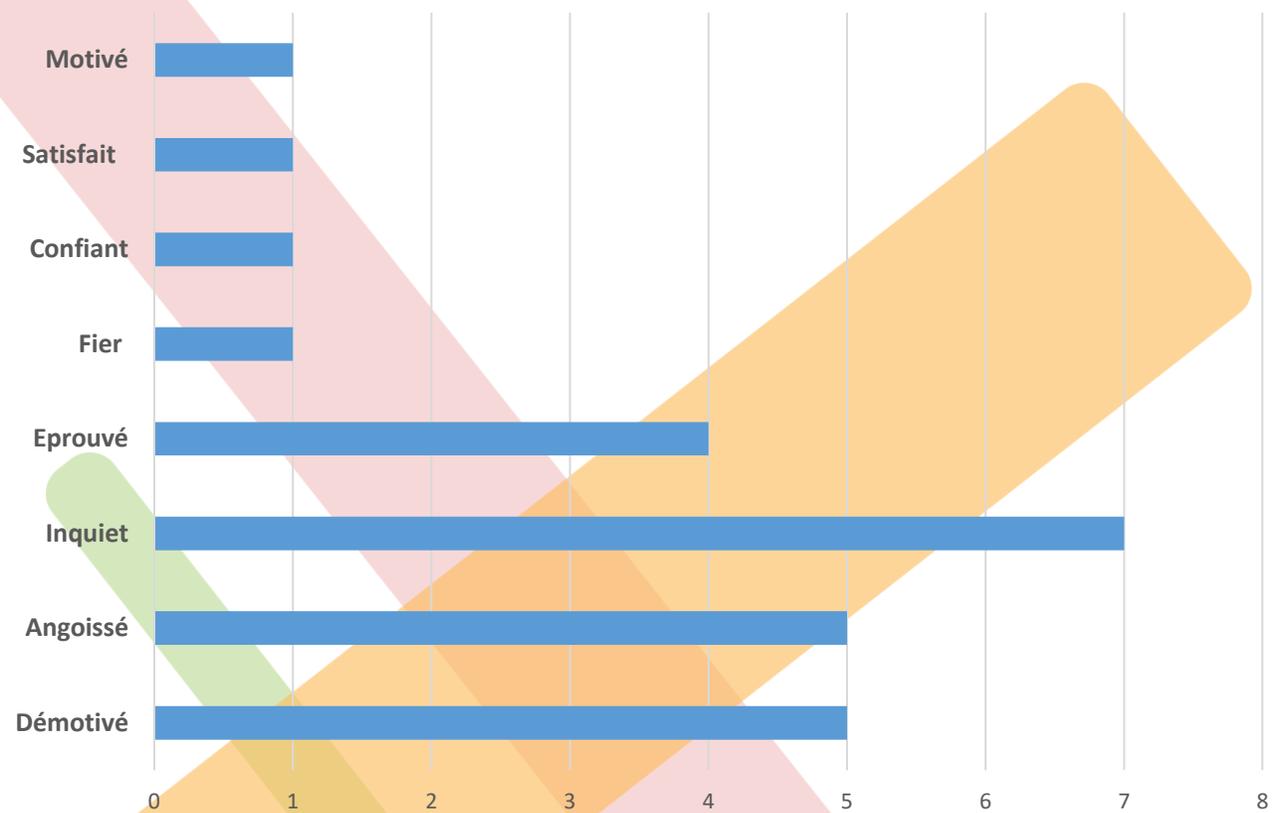


## Estimez-vous être soumis à un rythme de travail élevé ?

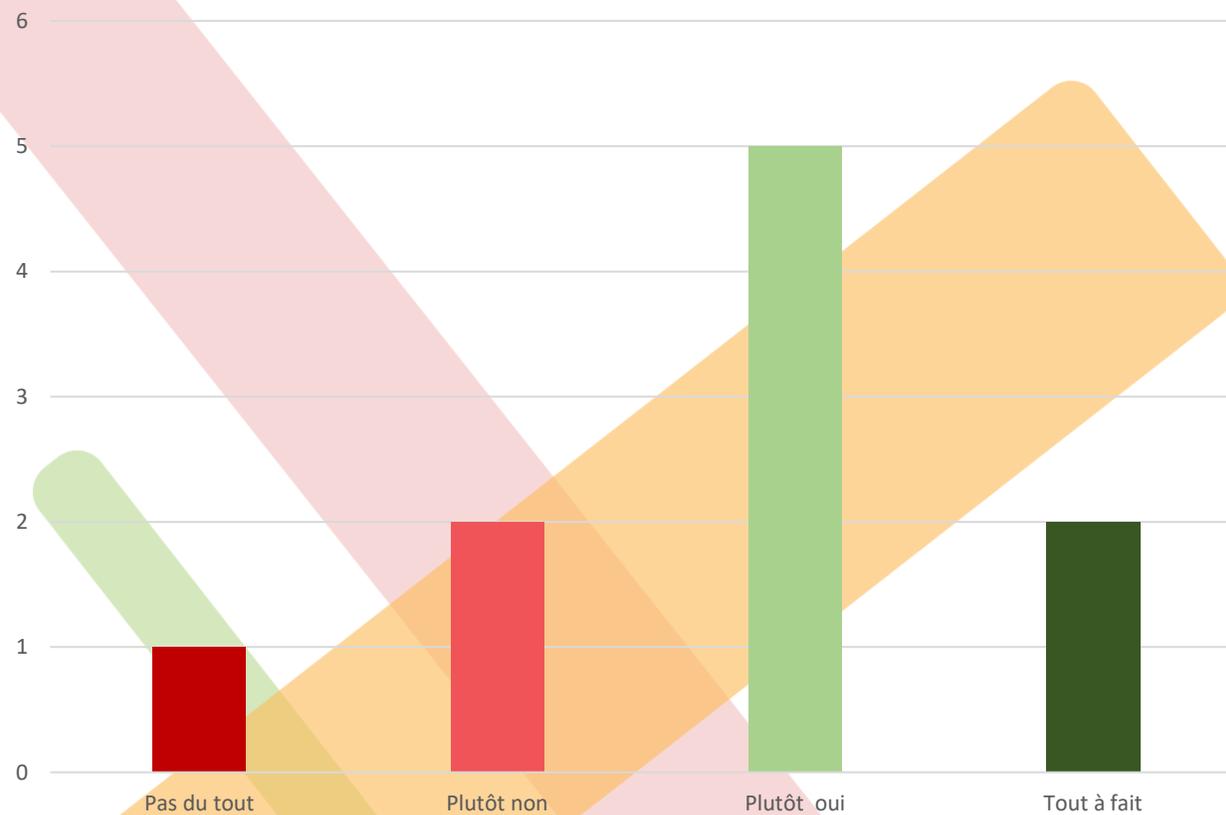
■ Pas du tout ■ Plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait



**Parmi les mots suivants, quels sont ceux qui caractérisent le plus votre état d'esprit à l'égard de votre travail en UGS ?**



## En matière de santé et sécurité au travail, pensez-vous être suffisamment protégé contre les risques de votre métier ?



## Quelles problématiques ou risques avez-vous pu déjà rencontrer contrevenant à votre santé ?

stress, fatigue physique et surcharge mentale

Stress

Rythme de travail intense quand il manque des collègues . Sur 6 AA, 1 à 40 %, 1 à 50 %, 1 à 80 %

Clim trop forte et surmenage

## Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

recruter des CDD ou même des Intérimaires pour palier au manque d'effectif (2 personnes jamais remplacées depuis Harmony) et palier aux arrêts maladie de plus d'une semaine

Il faudrait une seconde secrétaire sur le service pour répondre aux satisfactions de tout le service

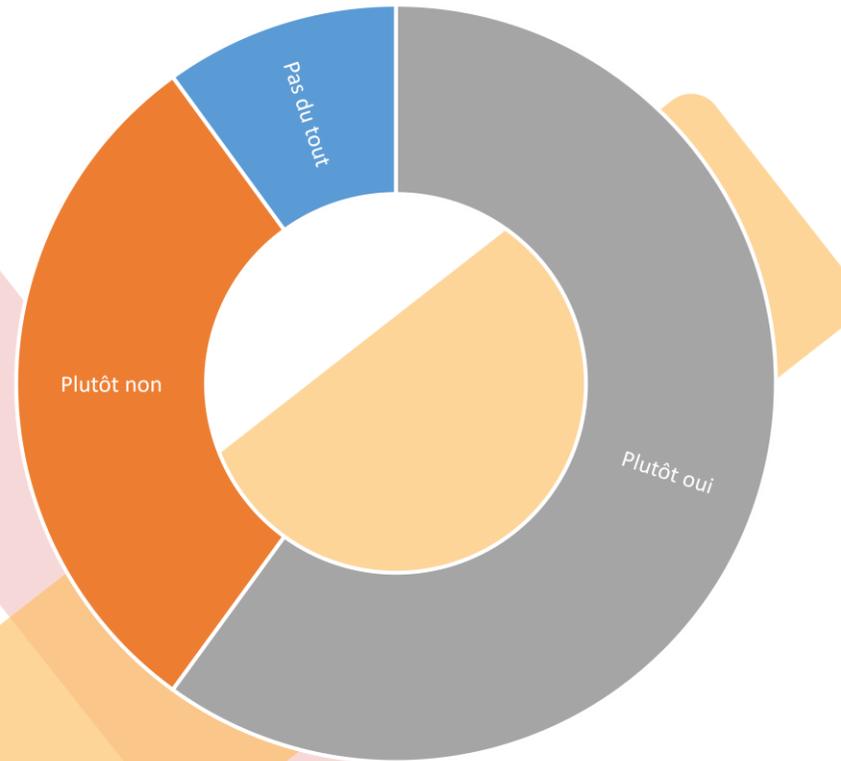
Embaucher une secrétaire en plus sous effectif

Embauche, process de suppression de tâches en cas de remplacement

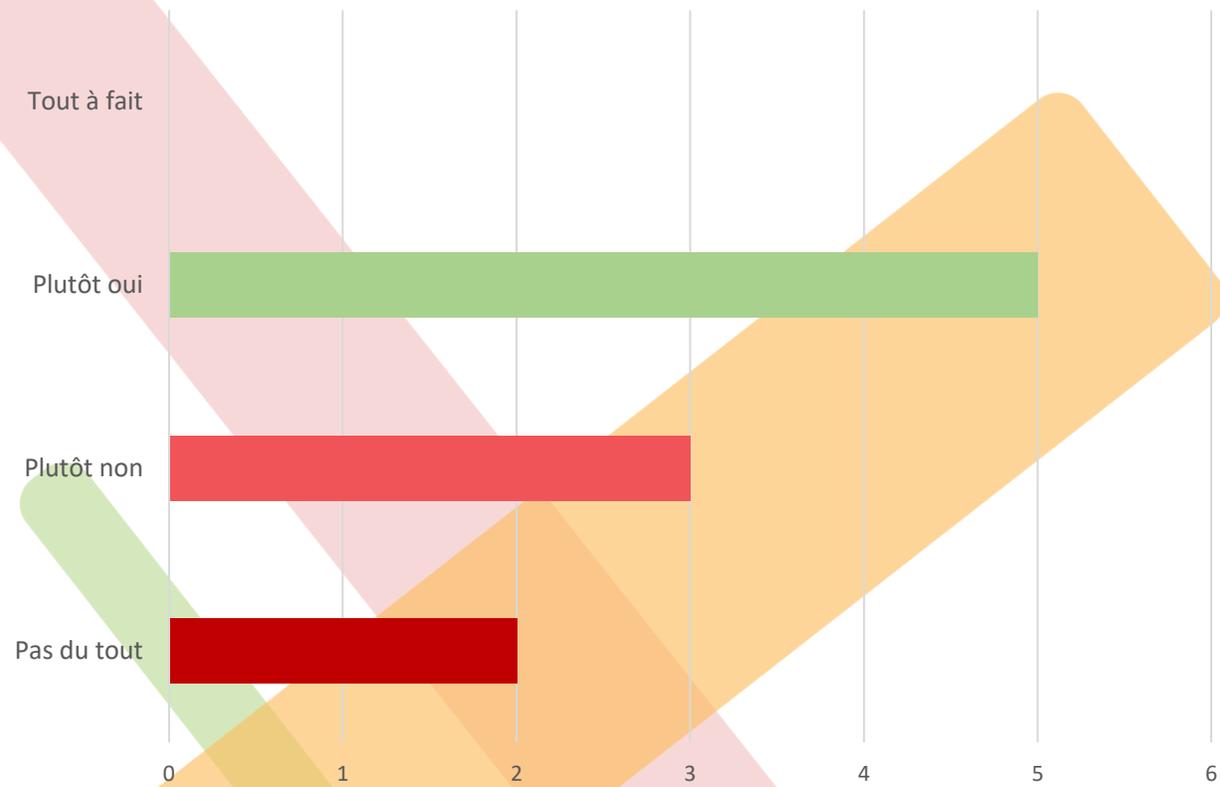
# Objectifs et évolution professionnelle

Estimez-vous que les objectifs transmis par votre hiérarchie sont clairs ?

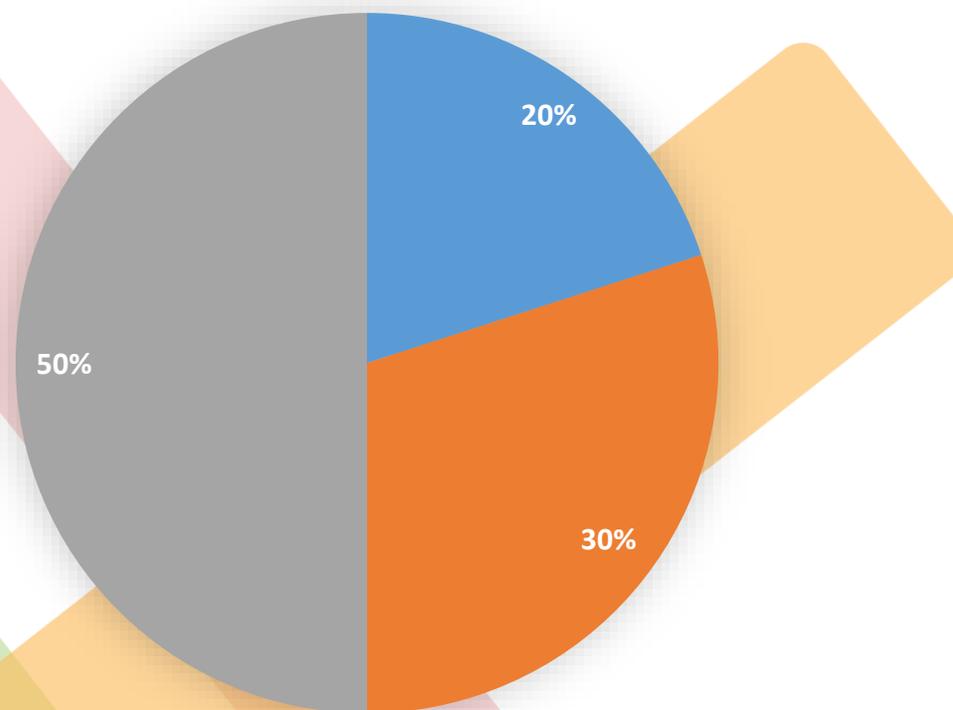
Pas du tout	1
Plutôt non	3
Plutôt oui	6
Tout à fait	0



## Estimez-vous que vos objectifs sont atteignables ?

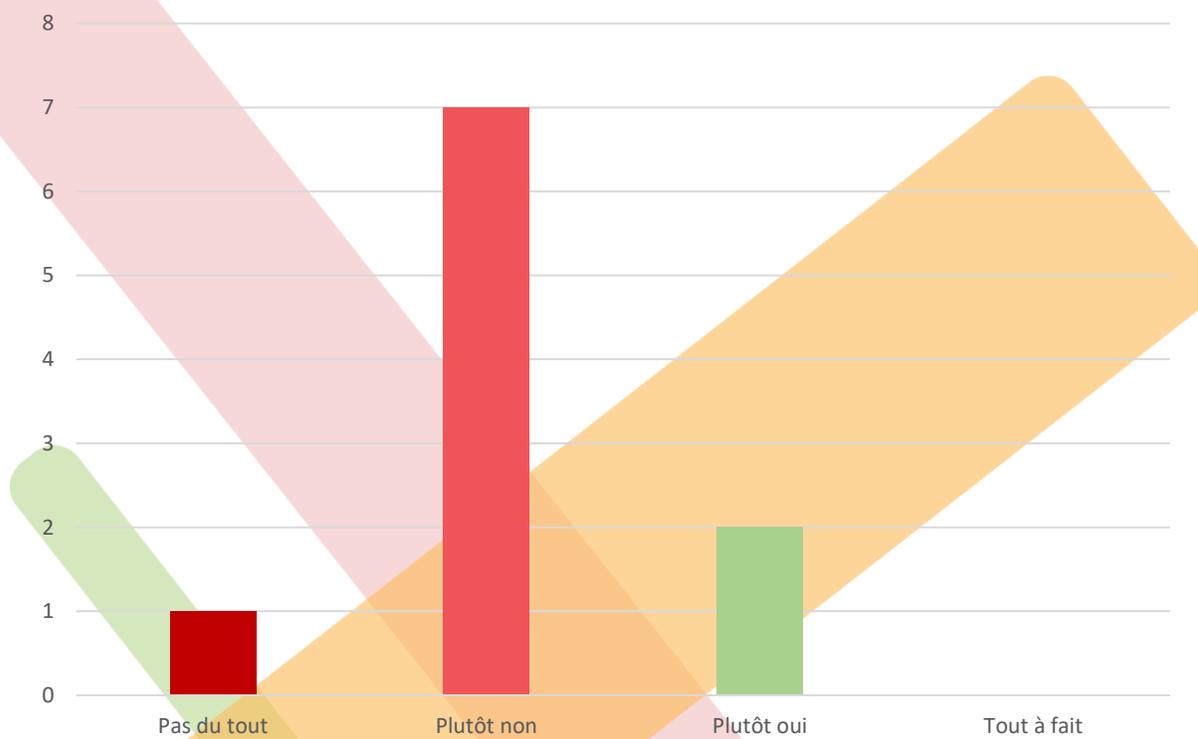


**Estimez-vous que la Matmut vous apporte les clés pour développer vos compétences professionnelles (formations, échanges sur les pratiques entre service...)?**

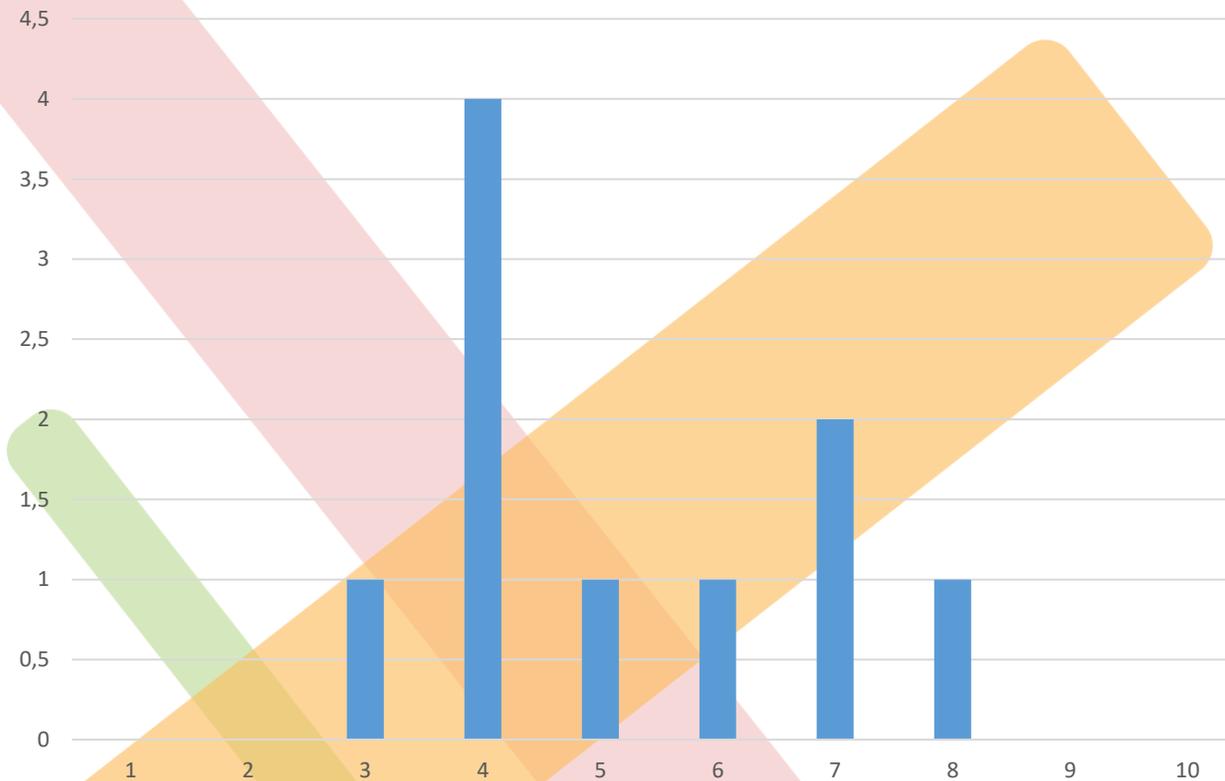


■ Pas du tout ■ Plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait

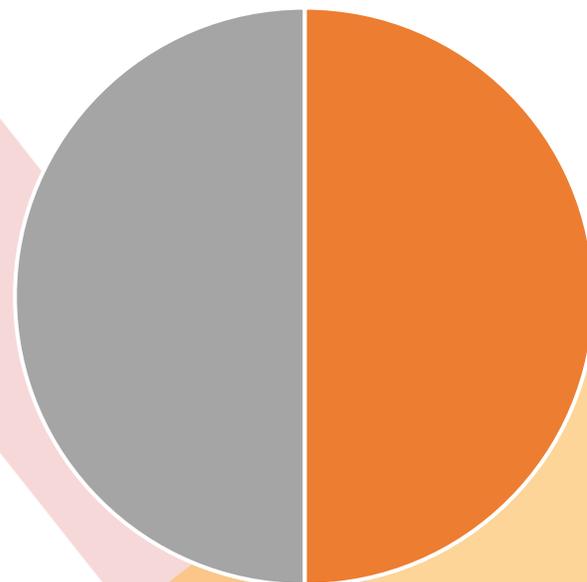
## Connaissez vous les attendus afin de pouvoir bénéficier d'une augmentation individuelle ?



**Au regard du marché de l'emploi, de votre niveau d'étude, de votre ancienneté dans le poste et de vos compétences acquises, quelle satisfaction vous procure votre rémunération actuelle ?**  
*(1 étant pas du tout, 10 étant tout à fait)*



## Où vous voyez-vous dans les cinq prochaines années ?



- Dans une autre entreprise
- A mon poste actuel
- Evoluer au sein de la Matmut (géographique ou fonctionnelle)

## Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

remplacer (grâce à l'intérim) les personnes en arrêt maladie et embaucher 2 personnes manquantes

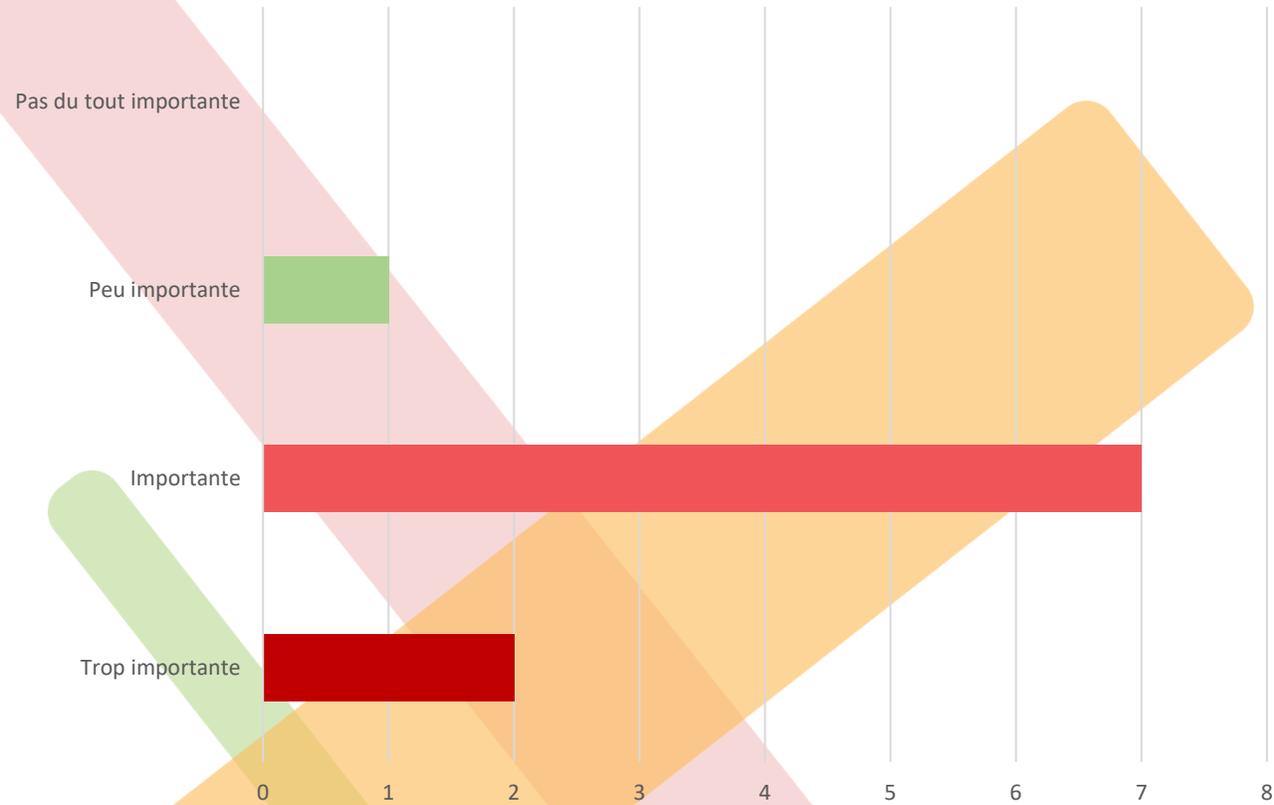
Embauche

Nos postes sont voués à disparaître mais aucune visibilité sur les postes que nous pourrions occuper.

Embauche meilleure communication RH

# Votre travail au quotidien

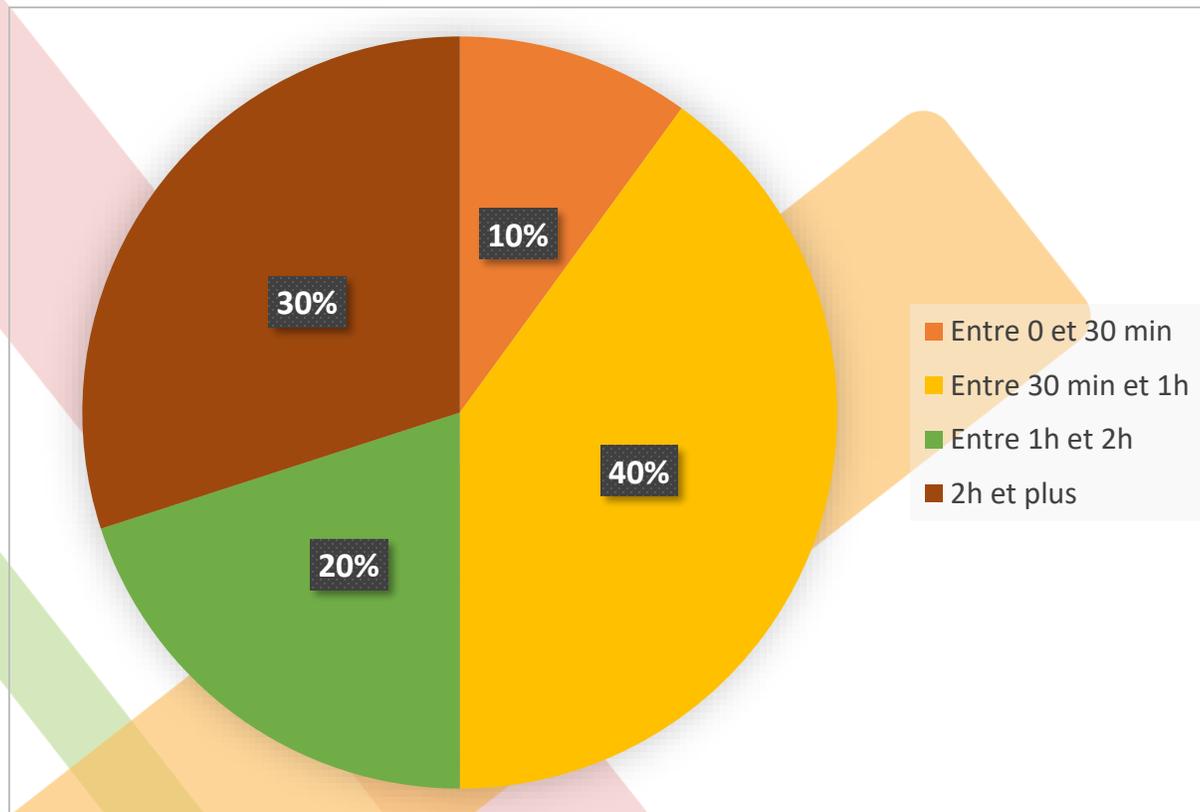
Votre charge de travail est :



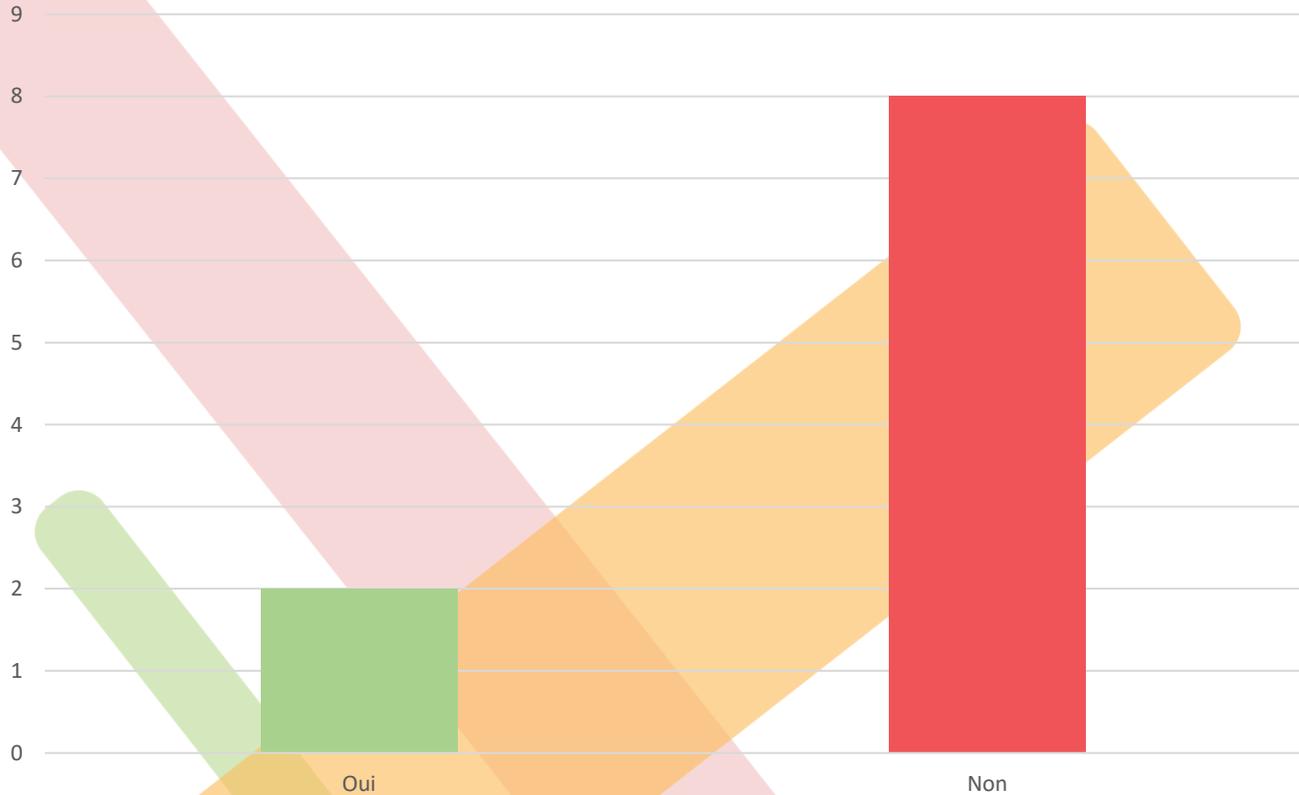
## Dépassez-vous régulièrement vos heures de travail ?



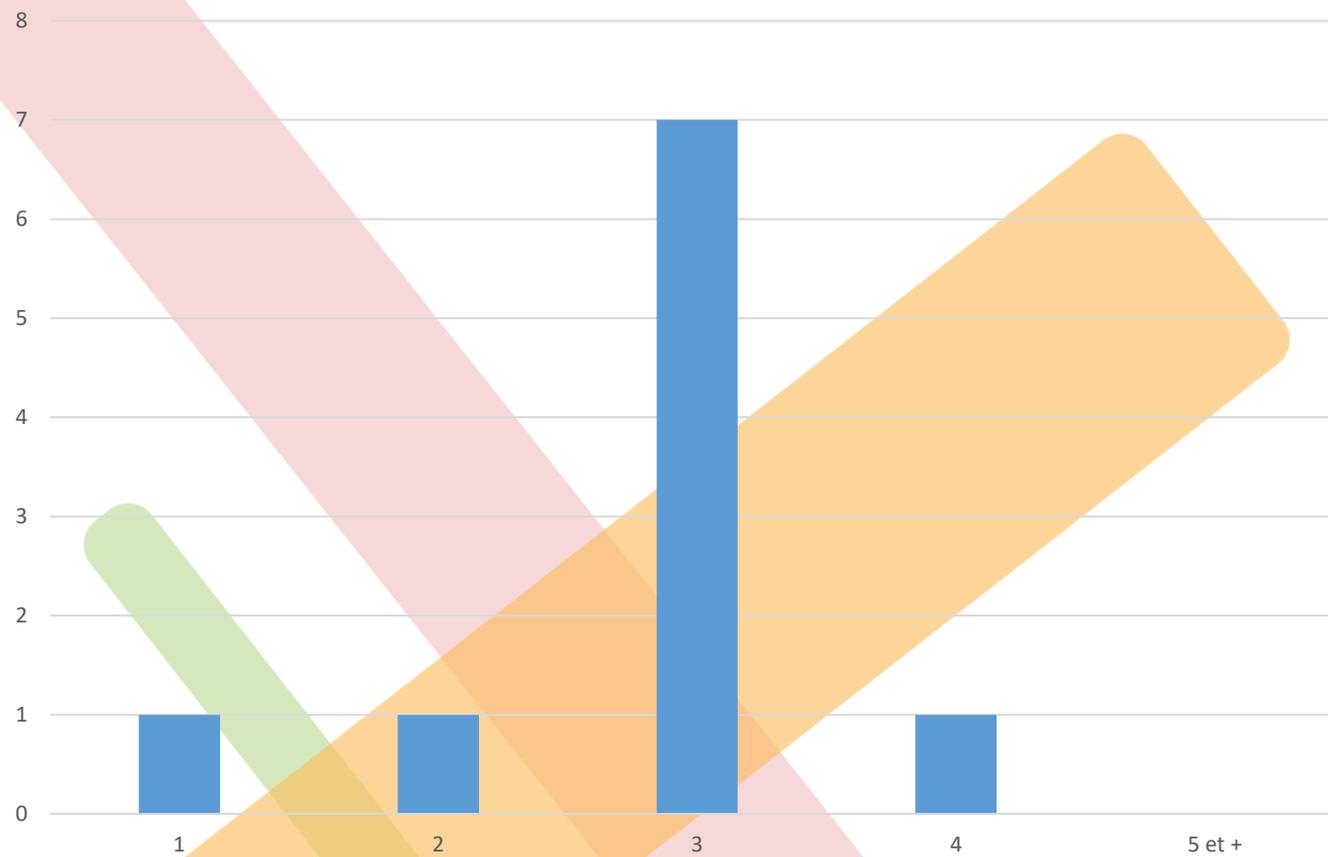
Si oui, en moyenne combien de temps hebdomadaire ?



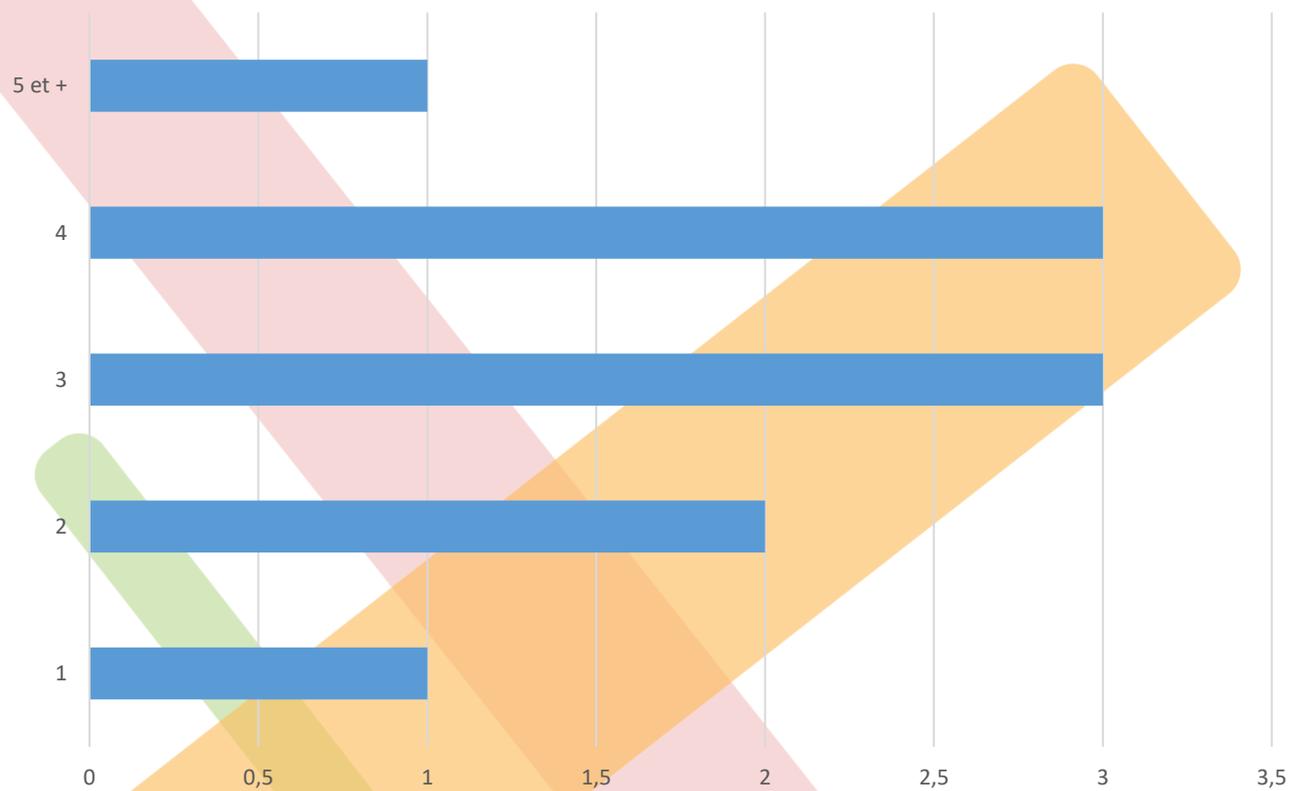
# Estimez-vous qu'Harmony a allégé votre travail ?



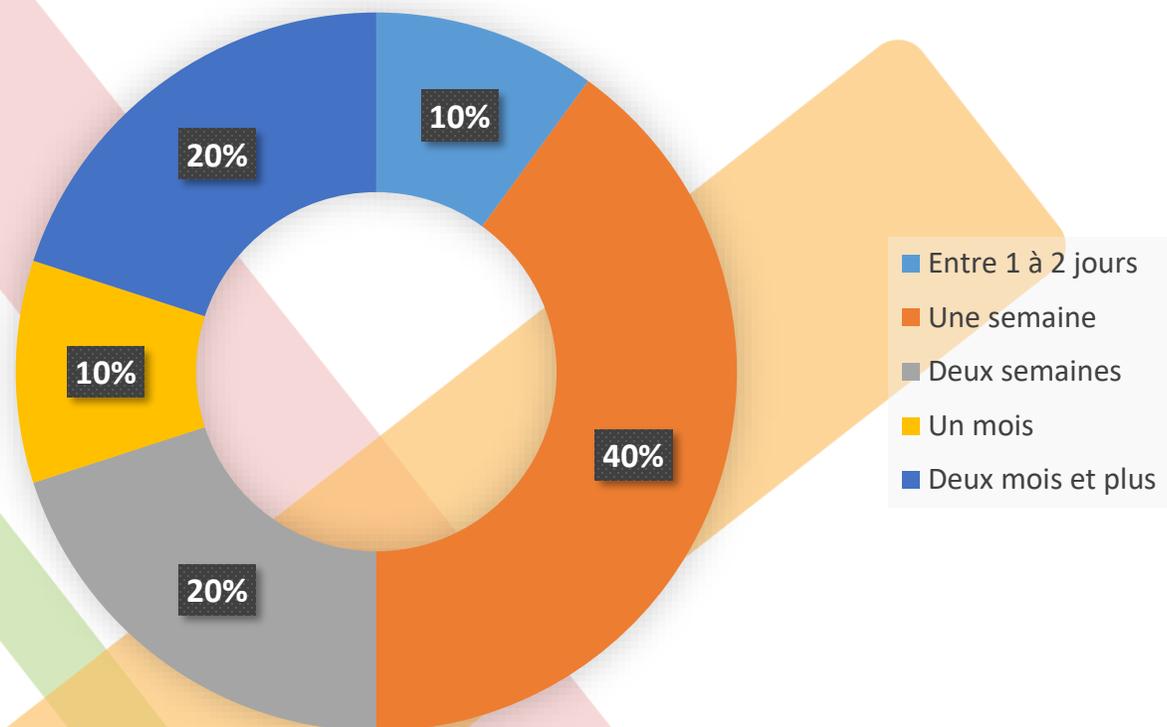
## Quotidiennement, combien d'UG gérez-vous en moyenne ?



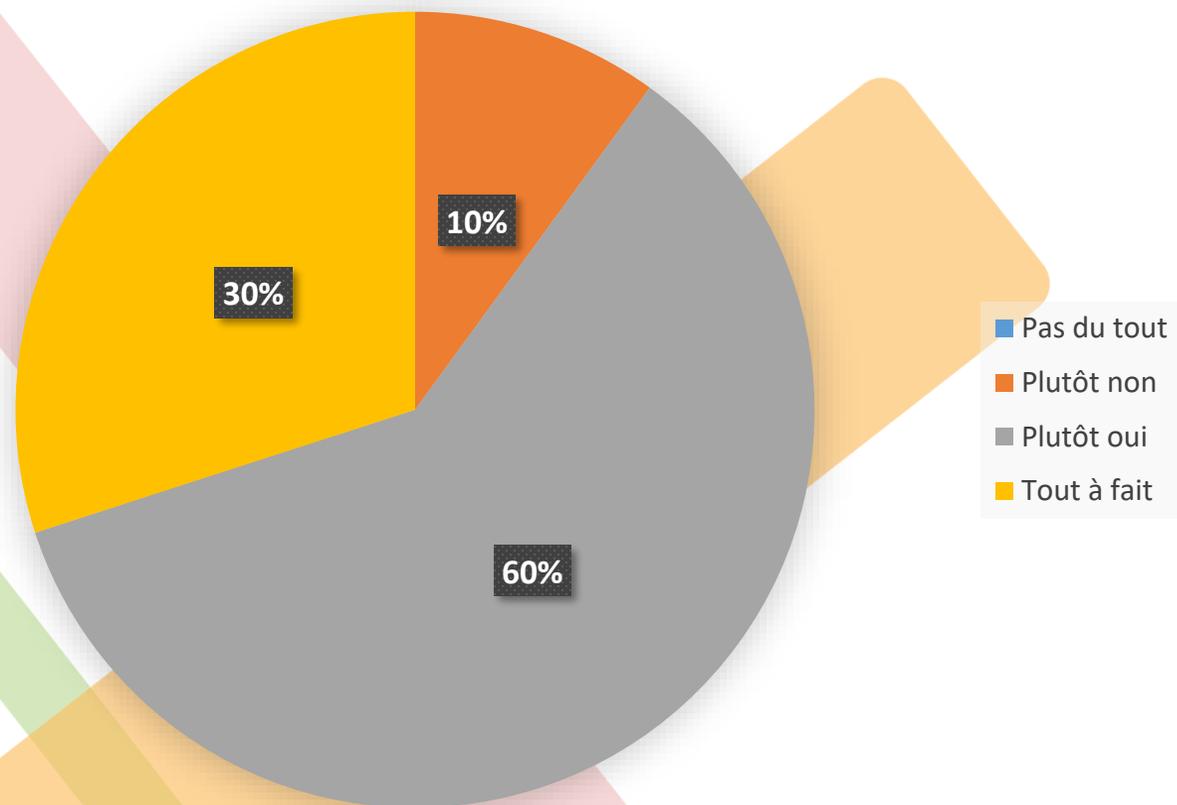
**En cas de situation exceptionnelle, combien d'UG au maximum estimez-vous pouvoir gérer ?**



Et cela sur combien de jours au maximum ?



**Estimez-vous que les évolutions du groupe représentent un risque pour la pérennisation de votre poste ?**



## Si oui, lesquels ?

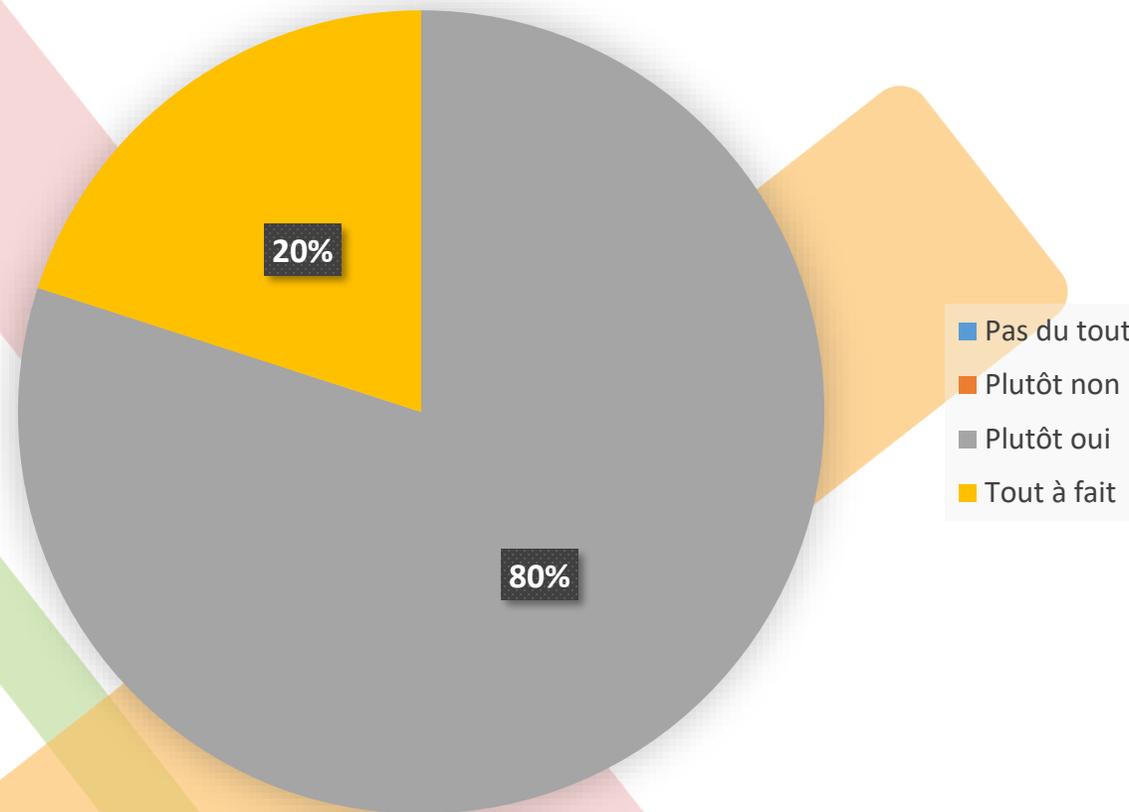
suppression des postes

Le poste de secrétaire en ugs va être amené à disparaître

L'évolution des outils informatiques , l'arrivée de Smart à terme , l'outil dispatch, et de nouveaux tableaux Excel mis en place pour alléger la charge de travail

Poste qui va disparaître à l'arrivée de Smart

**Estimez-vous que vos tâches se sont taries depuis ces cinq dernières années ?**



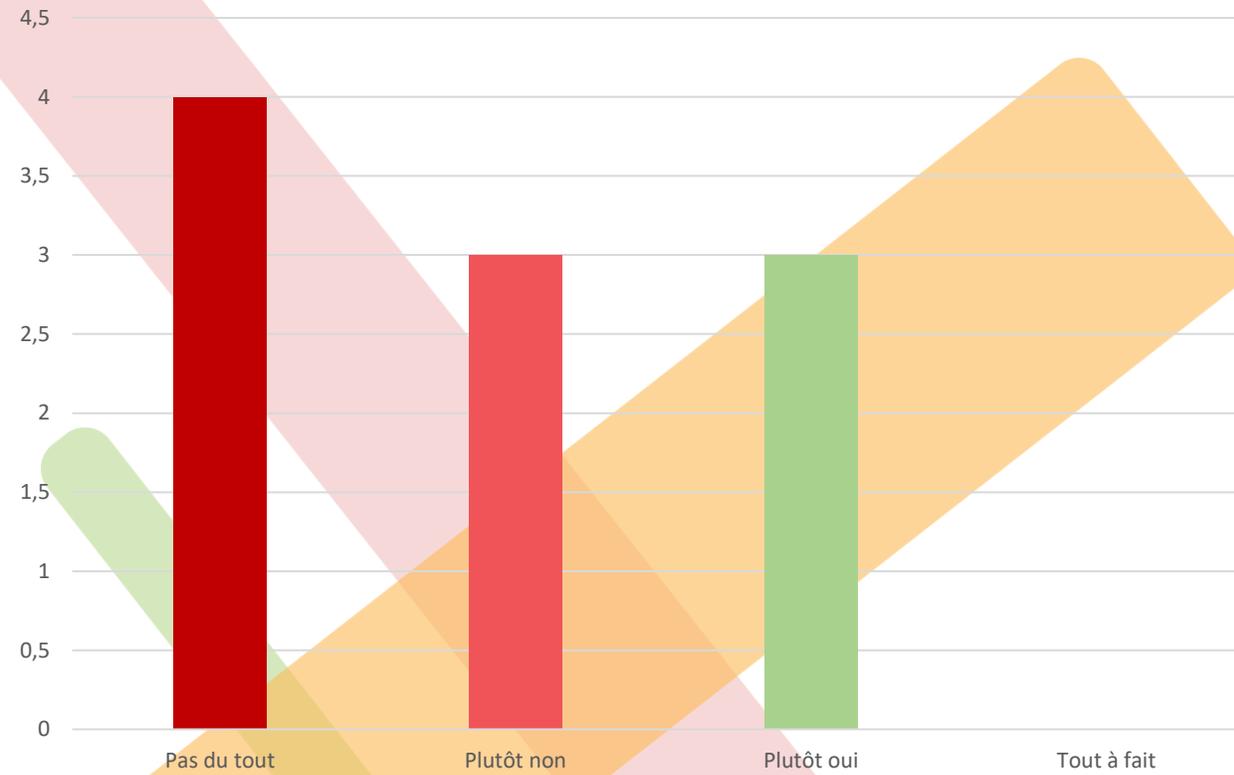
## Si oui, lesquelles ?

nous ne gérons plus la saisie des réclamations dans la base de données, avec l'arrivée de Hello nous ne gérons plus la saisie du temps dans le logiciel dédié (absences diverses, congés...) ouvertures : lorsque le pilote Dispatch a été mis en place nous devons faire les mpos et affectation d'ouvertures.... finalement, nous ne le faisons pas. Travail moins qualitatif pour faire plus quantitatif

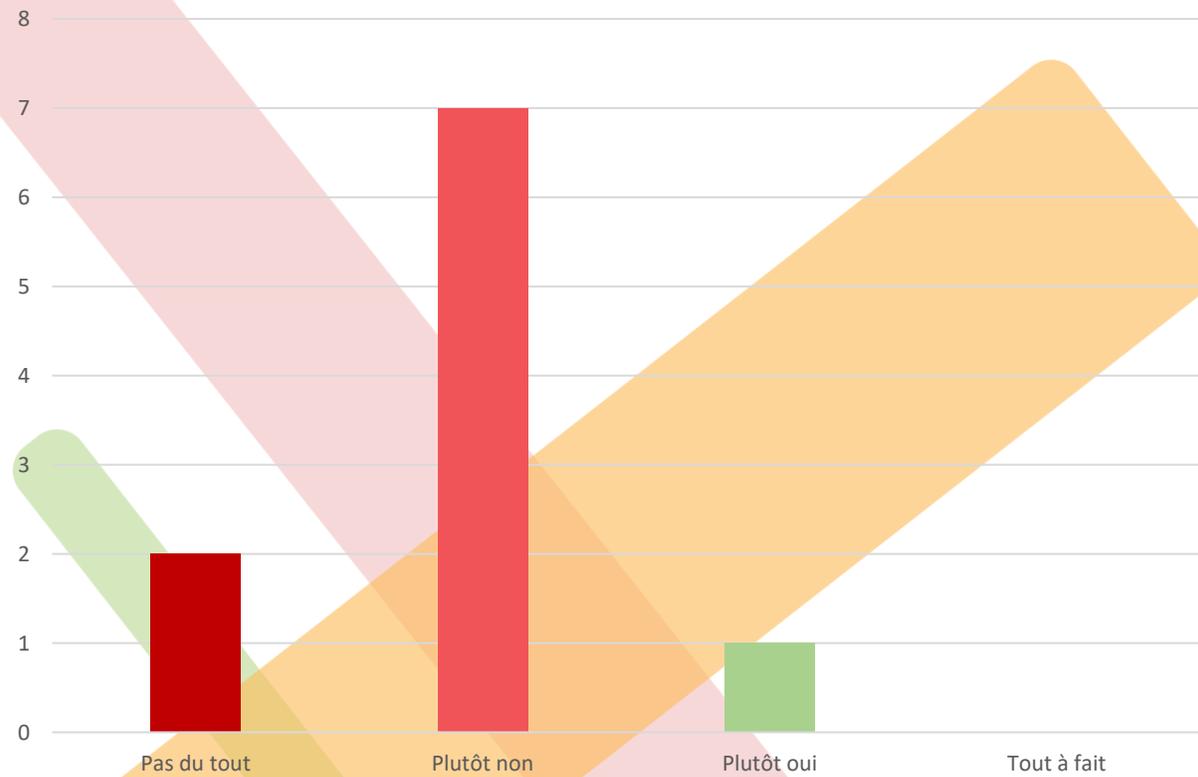
La compta allégée , plus de gestion chronotique et moins d'autonomie

Le travail est essentiellement mono tâche : intégrer les mails dans les dossiers

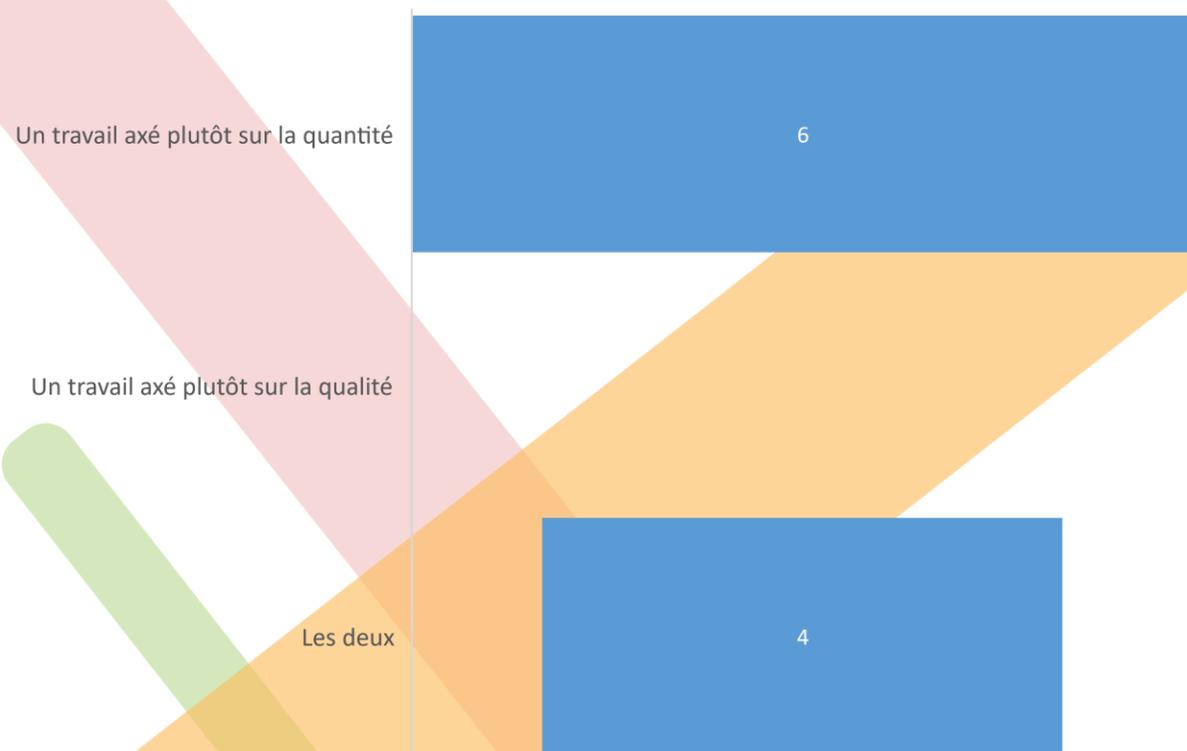
**Pensez-vous que les pratiques de gestion entre secrétaires, agents et les différents managers sont suffisamment claires et homogènes ?**



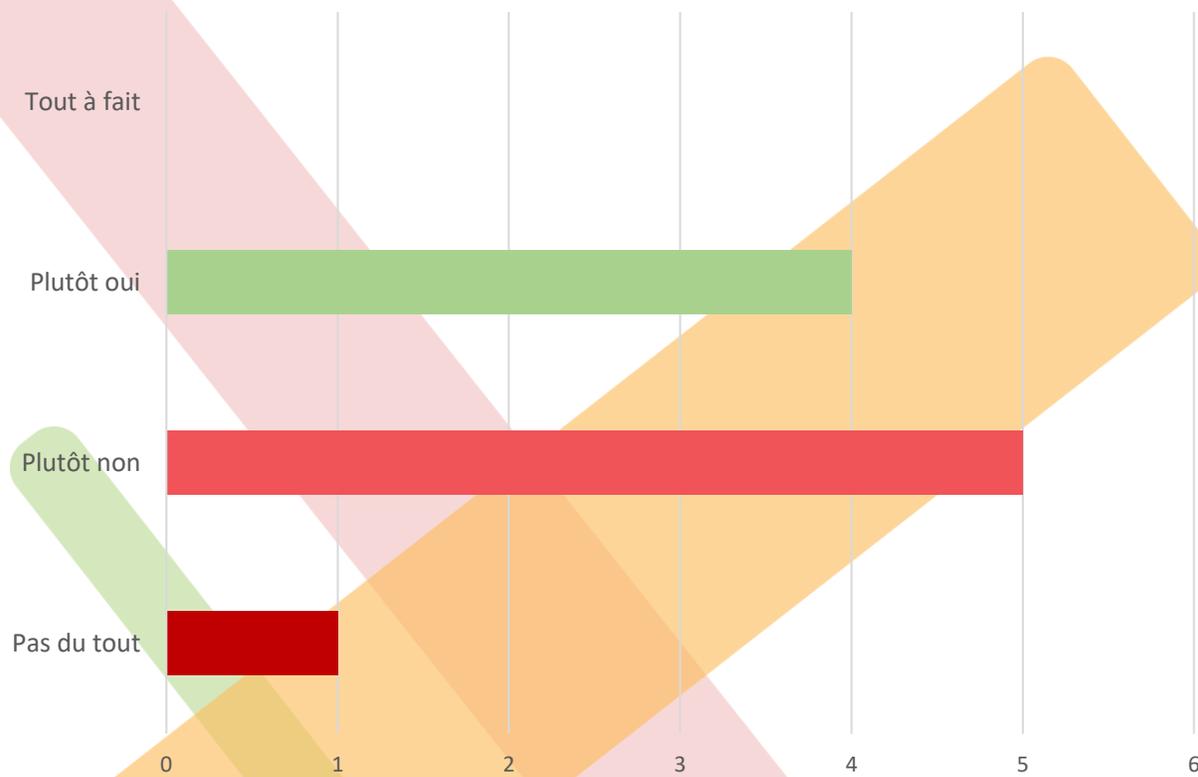
**Estimez-vous disposer du temps nécessaire pour traiter l'ensemble de vos tâches quotidiennes lorsque vous êtes affecté à plusieurs UG ?**



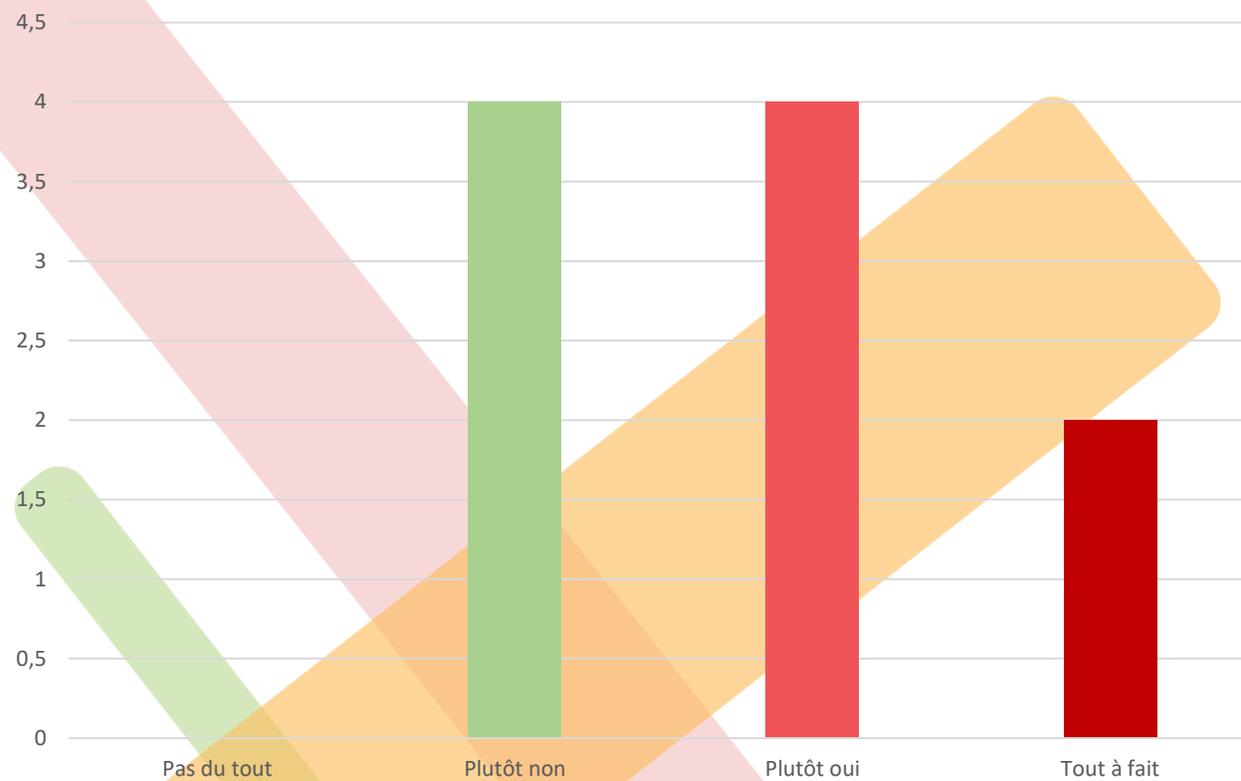
## Les évolutions récentes de votre poste ont-elles pour conséquences



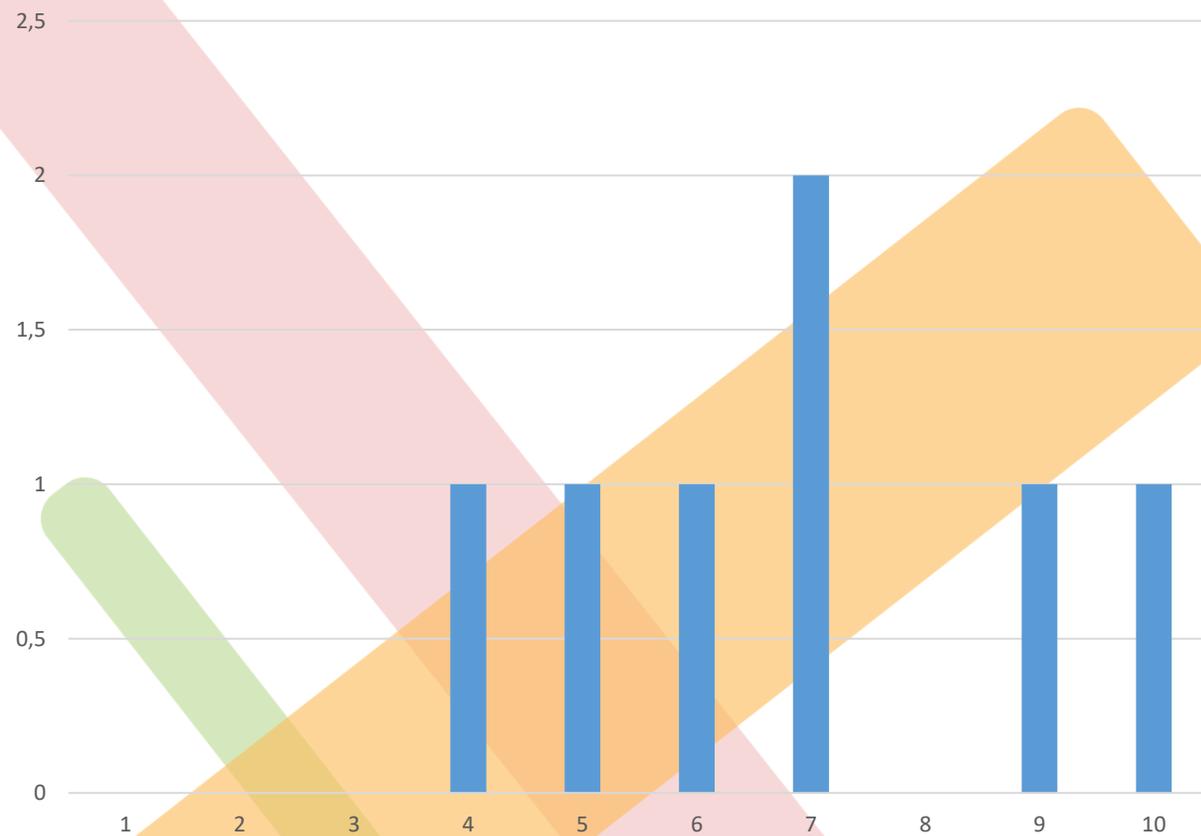
# Les outils informatiques sont-ils à la hauteur de vos besoins ?



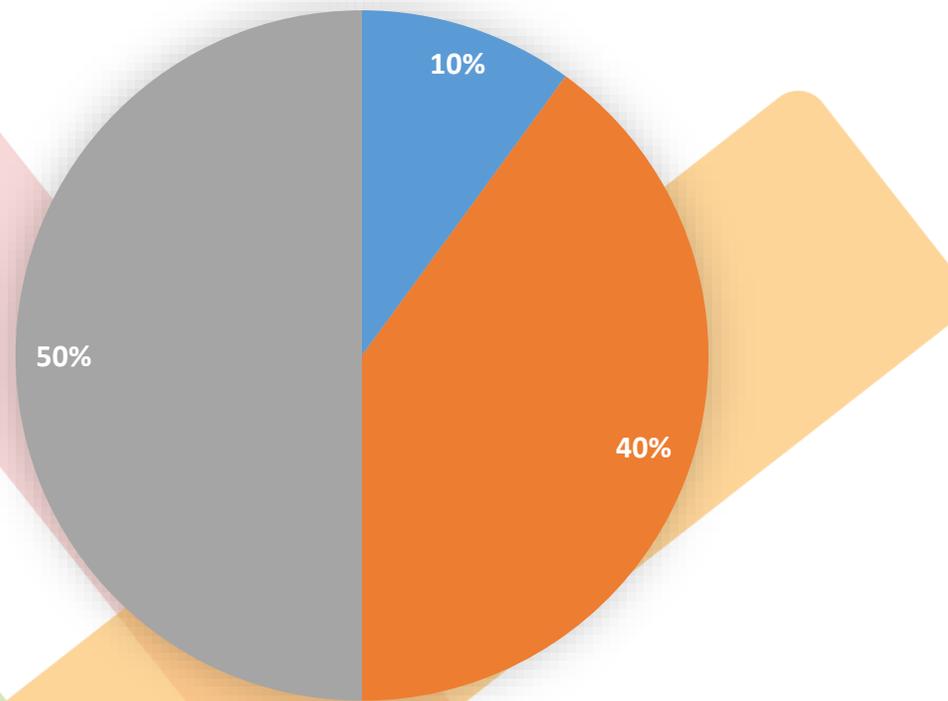
## Éprouvez-vous du stress lié à votre travail ?



**Si oui, à quel niveau évalueriez-vous ce stress ?**  
*(1 étant peu important, 10 étant très important)*

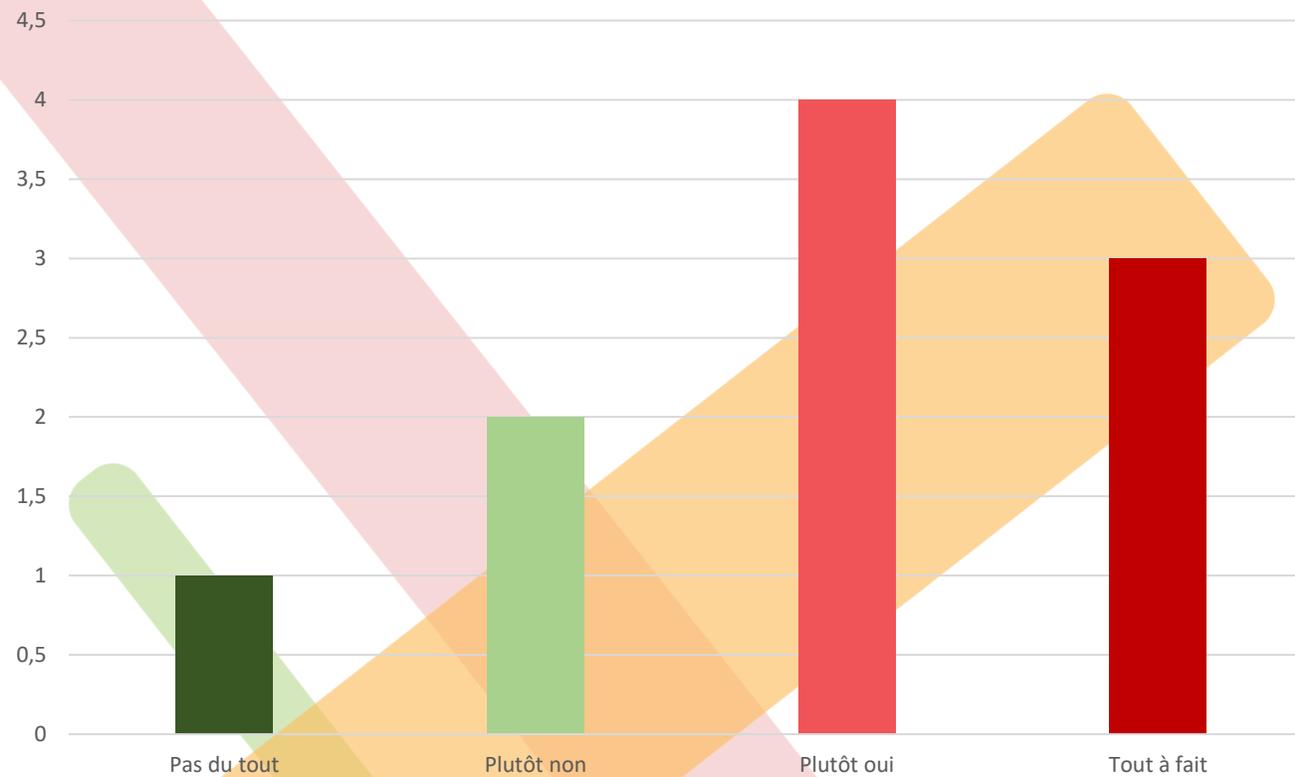


## Disposez-vous de mesures de soutien pour faire face au stress et préserver votre bien-être au travail ?



■ Pas du tout ■ Plutôt non ■ Plutôt oui ■ Tout à fait

## Rencontrez-vous des problèmes de santé liés à votre travail (fatigue, douleurs, etc.) ?



## Si oui, quel(s) problème(s) avez-vous déjà rencontré ?

plus de migraines, surmenage mentale, cervicalgies et névralgies plus importantes du fait des fortes tensions

Burnout, dépression, douleur au dos, tension, malaise

Fatigué stress

Douleurs liées aux gestes répétitifs

Fatigue intense

## Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

des embauches pour nous permettre de retrouver un rythme normal

Échanges soutien réalisés avec vous

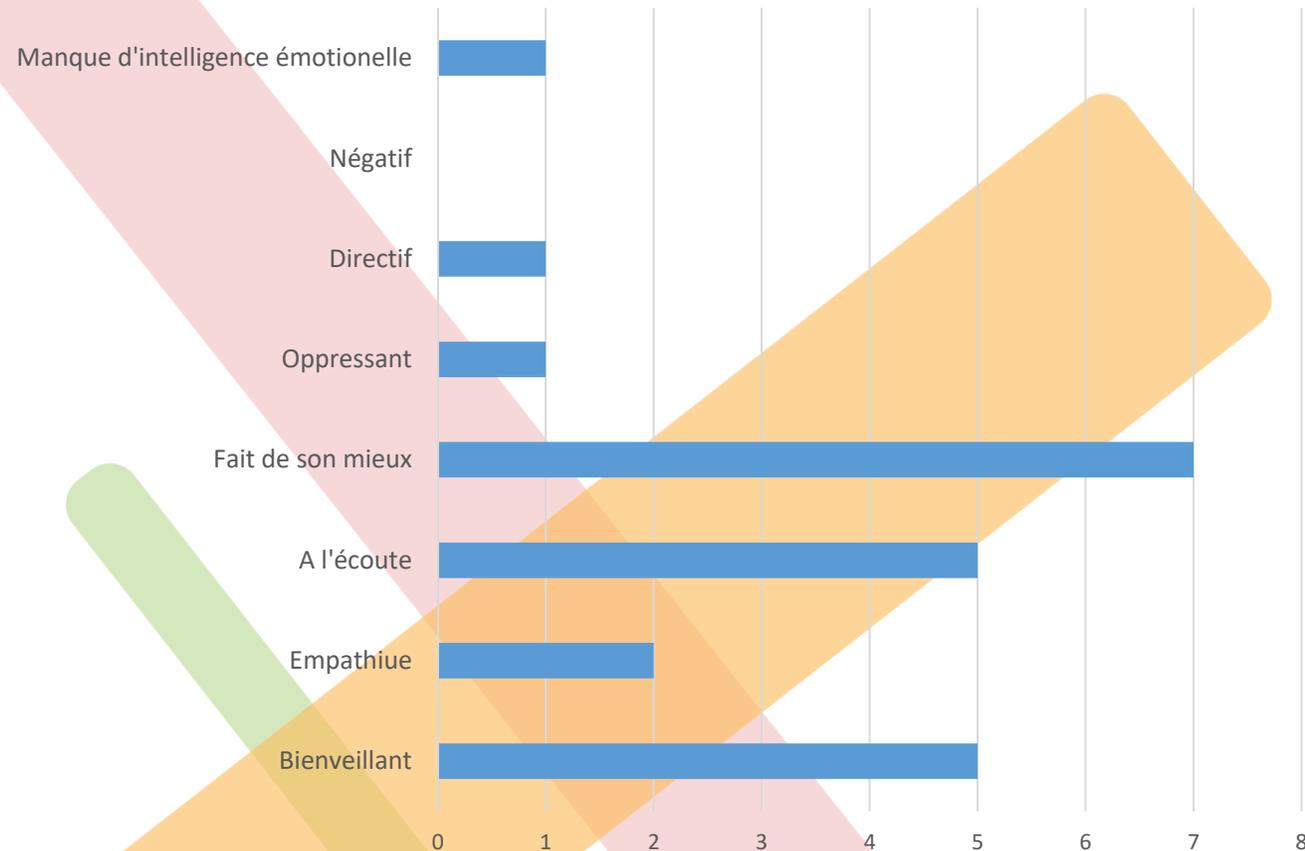
Diversifications des tâches

Application effective de la procédure de gestion des tâches de secrétaires par tous les RUGS

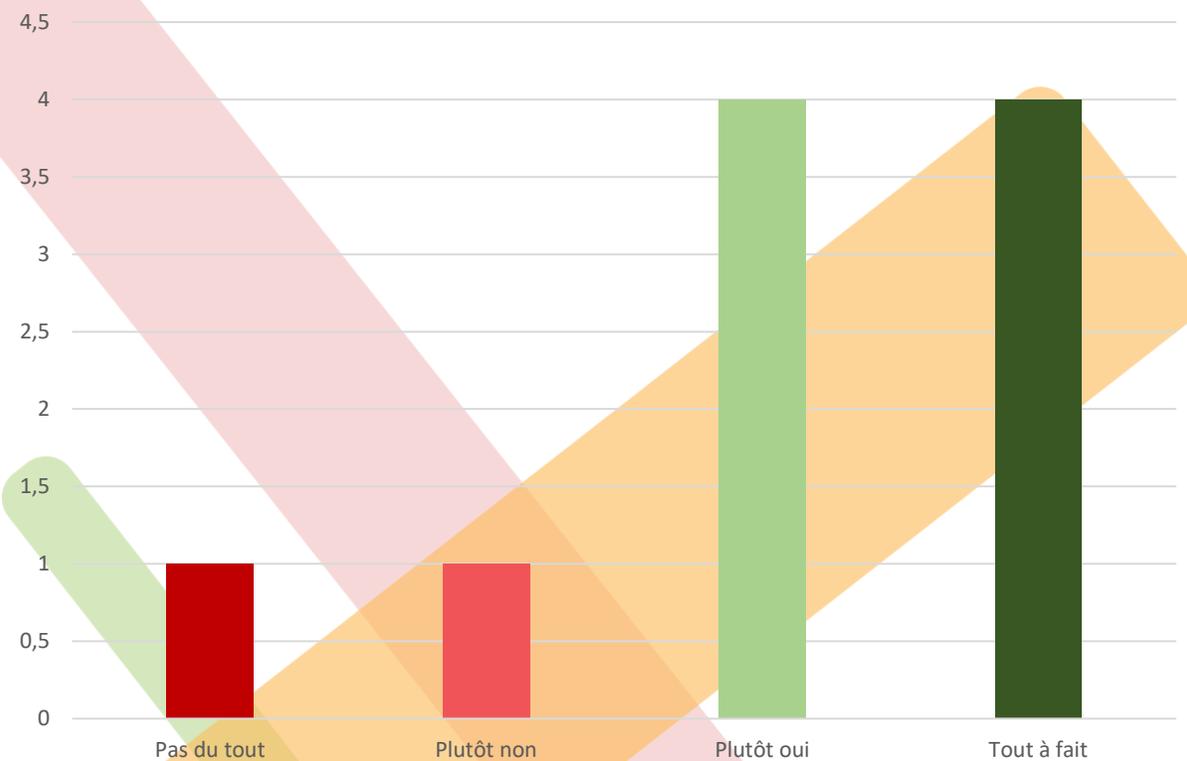
Retirer des tâches en cas de remplacement ou embauche

# Le management

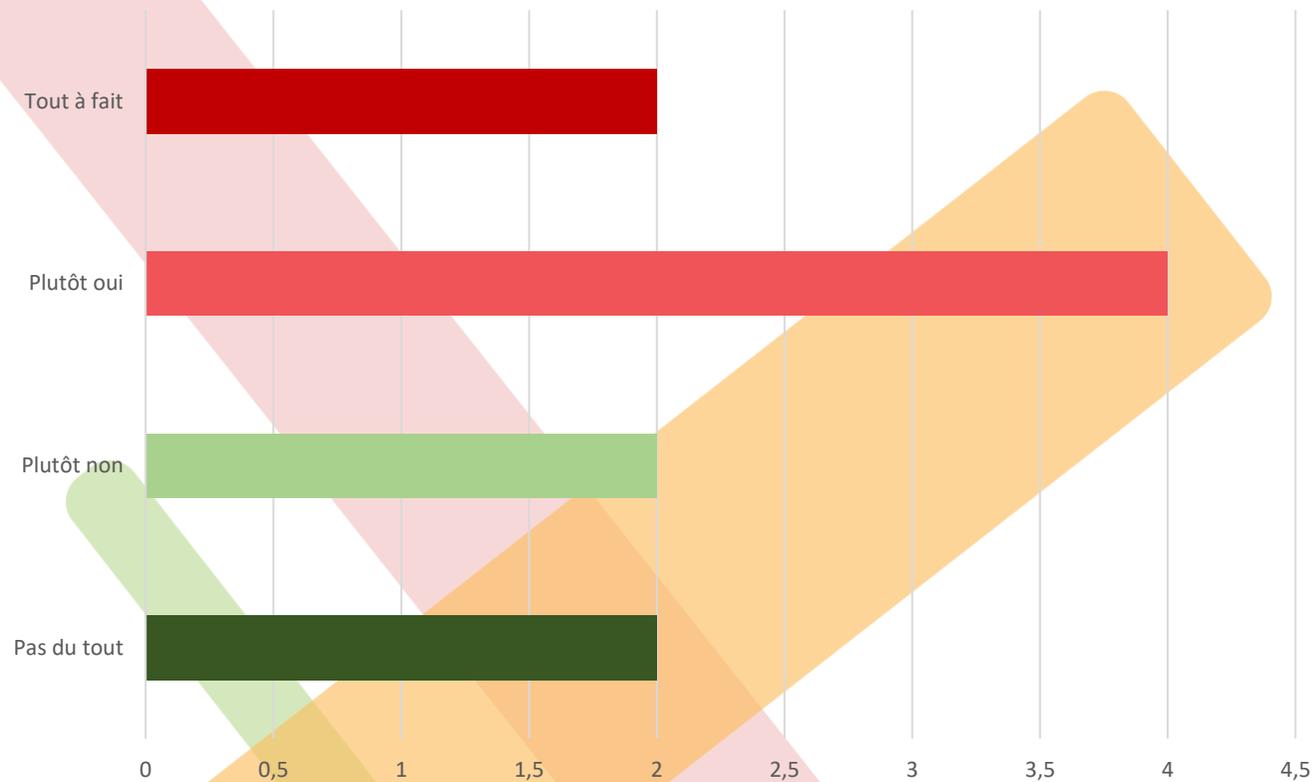
Quel(s) mot(s) défini(ssent) le mieux votre manager ? (Plusieurs réponses possibles)



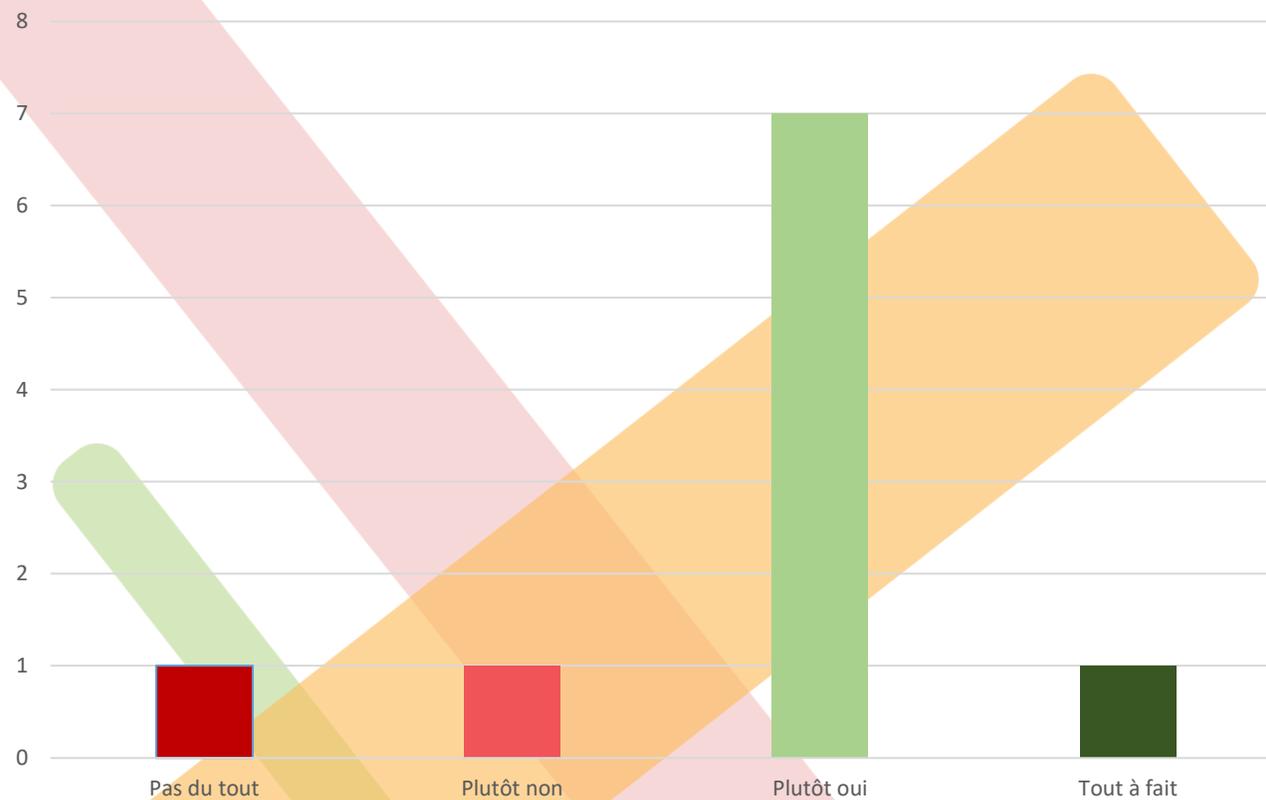
## Pensez-vous que votre manager vous fasse suffisamment confiance ?



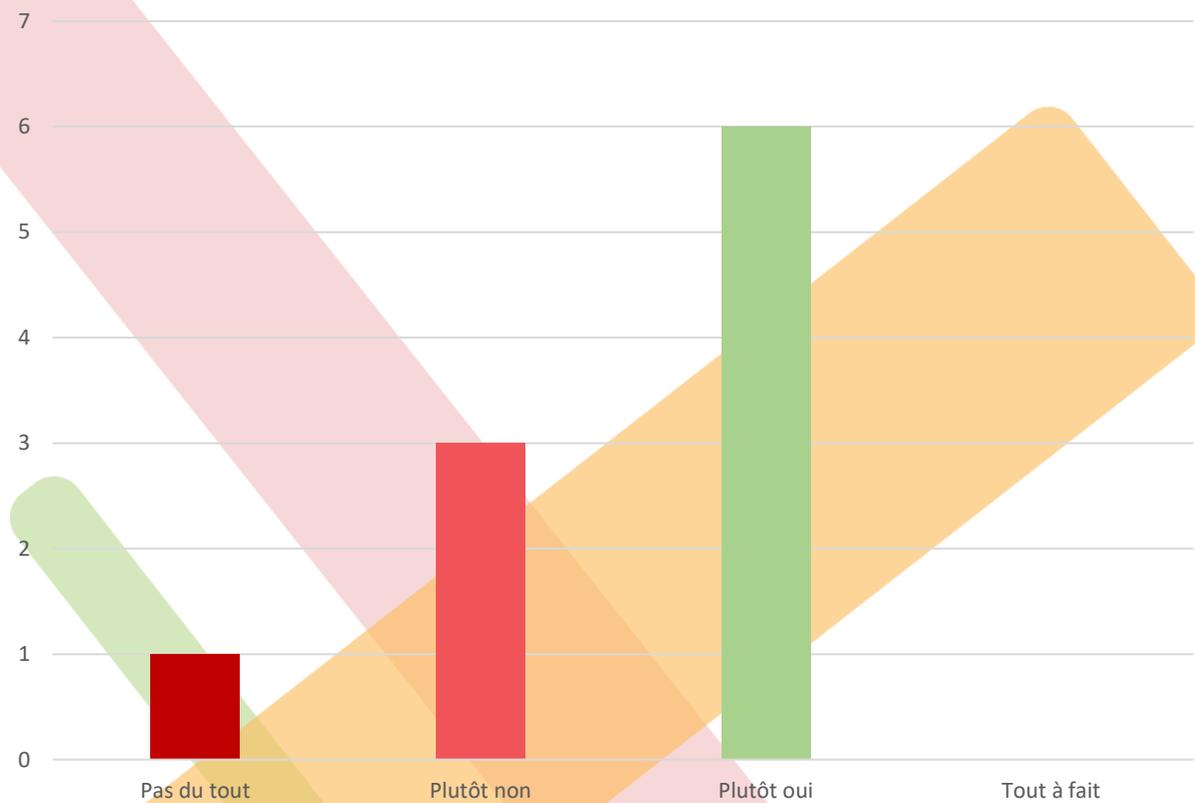
## Diriez vous que vous vous sentez de plus en plus surveillé dans votre travail ?



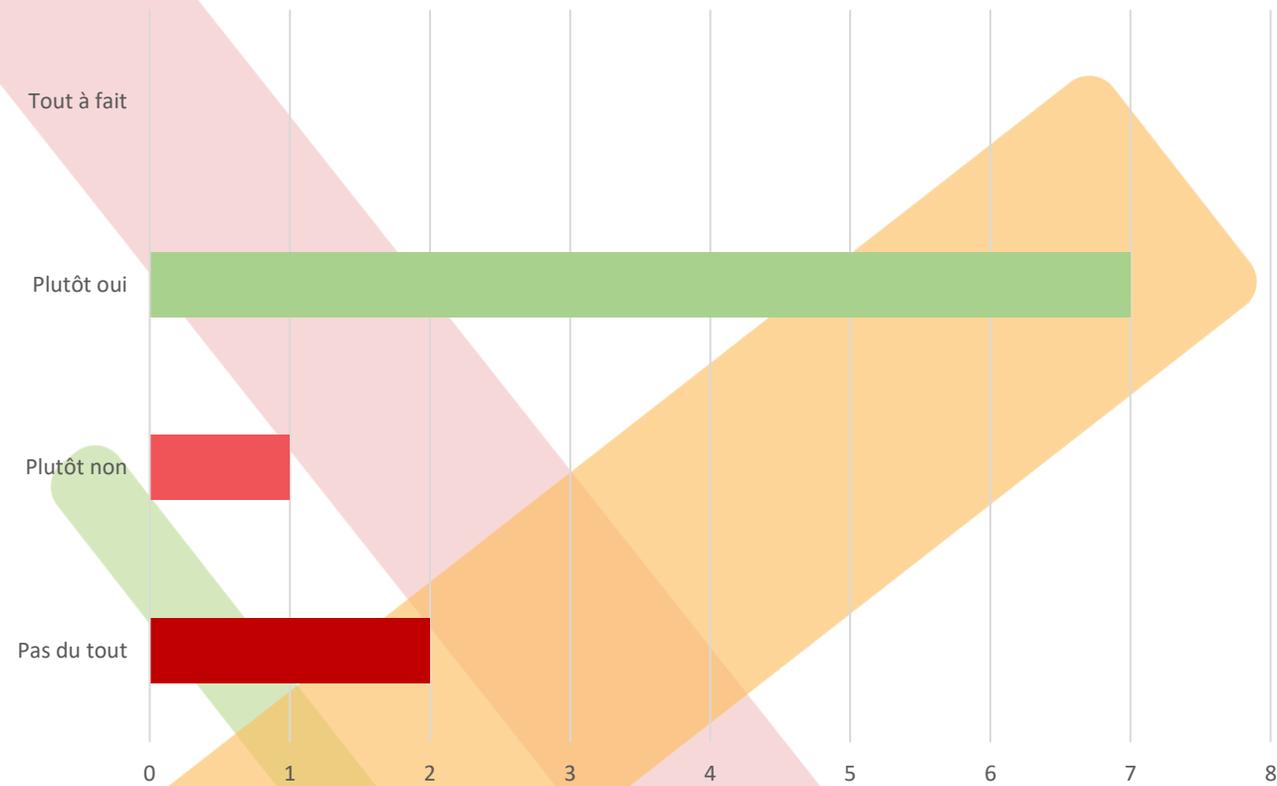
## Considérez-vous être entendu, soutenu et que votre travail soit reconnu par votre manager de proximité ?

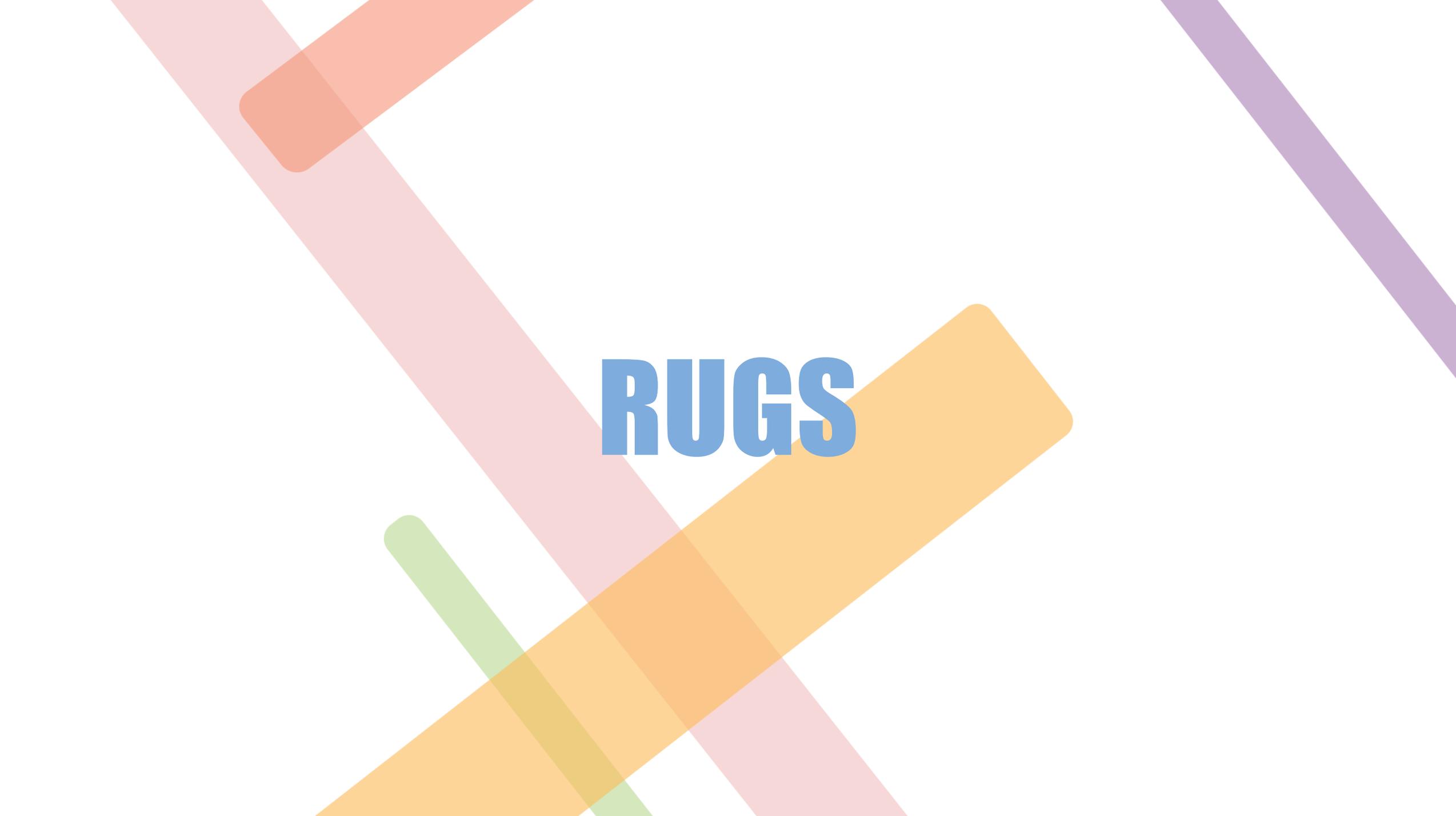


## Considérez-vous être entendu, soutenu et que votre travail soit reconnu par votre Direction Opérationnelle ?



## Vous est-il facile de partager vos difficultés rencontrées dans votre travail auprès de votre hiérarchie ?

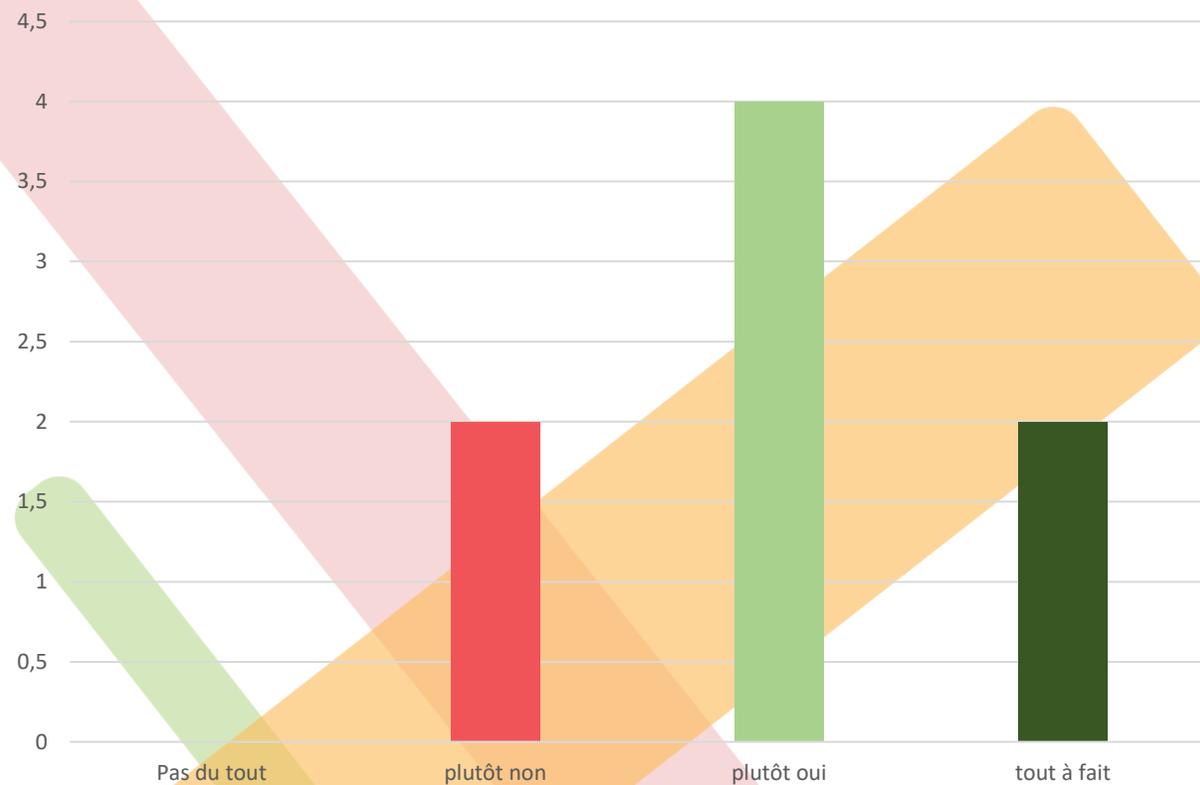




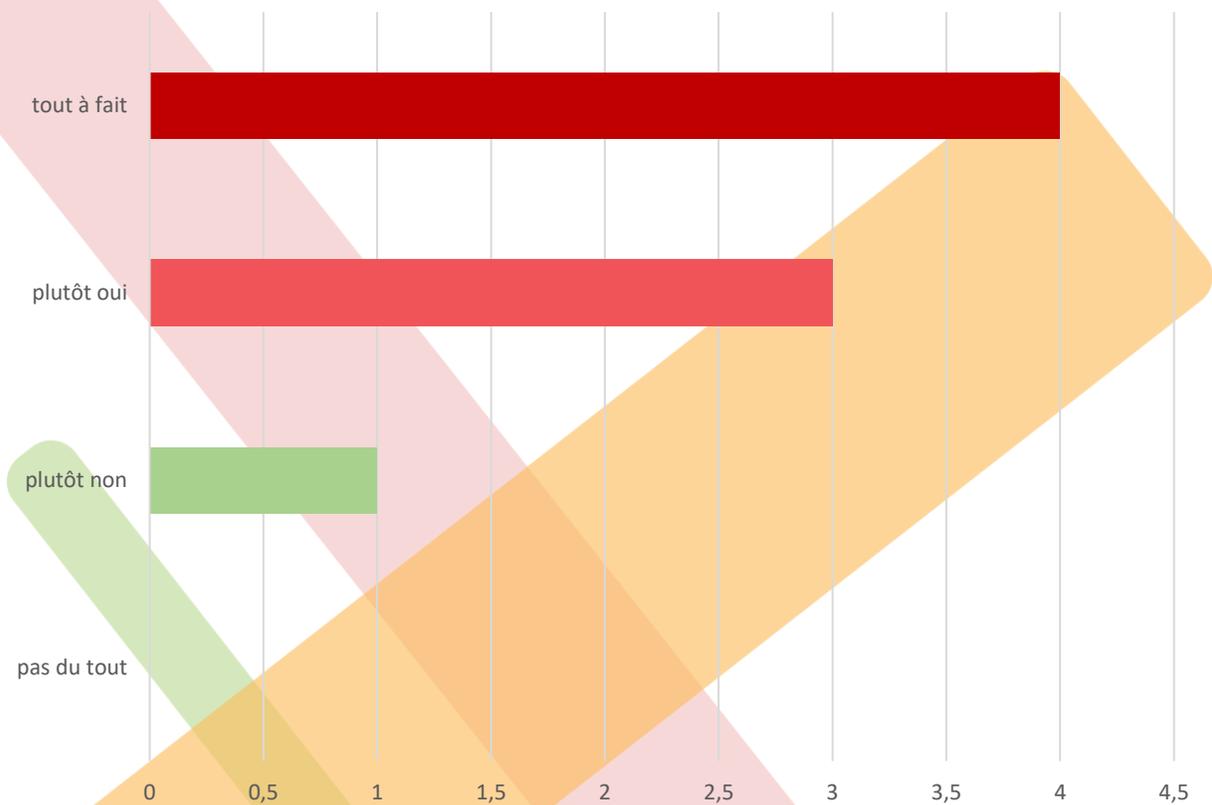
**RUGS**

# La Qualité de Vie au Travail

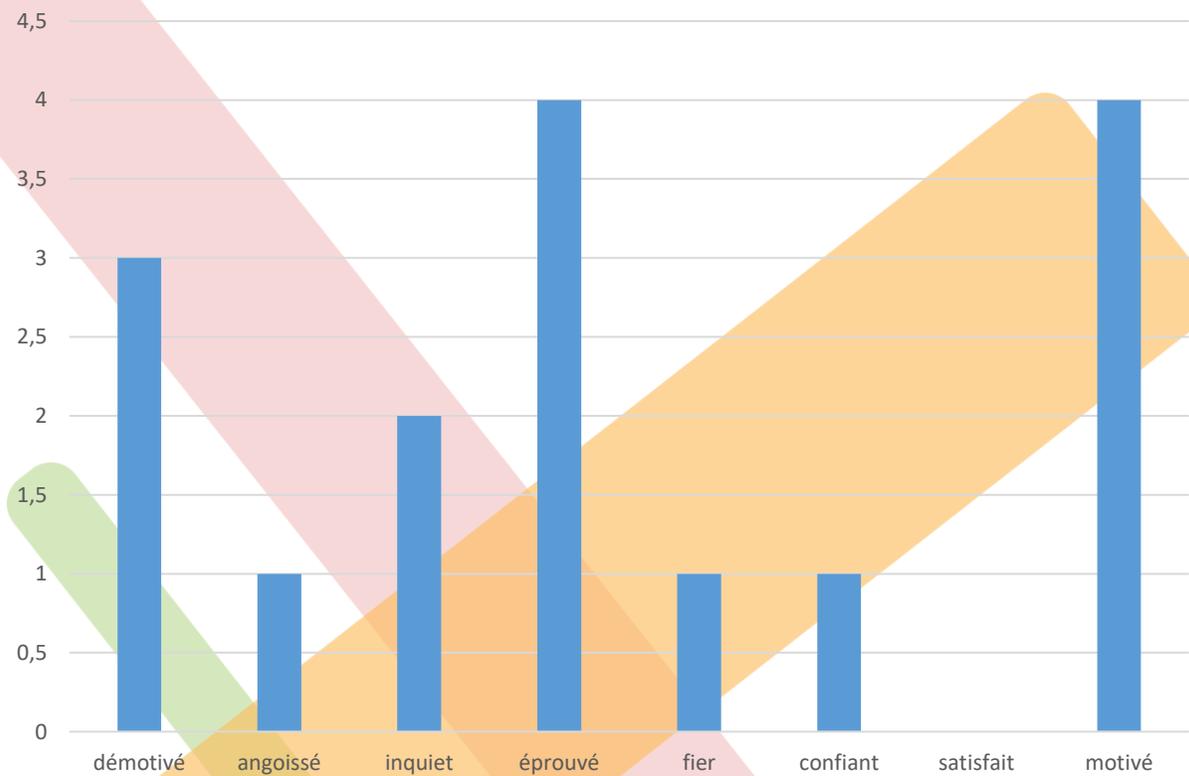
Êtes-vous satisfait des conditions de travail ?



## Estimez-vous être soumis à un rythme de travail élevé ?

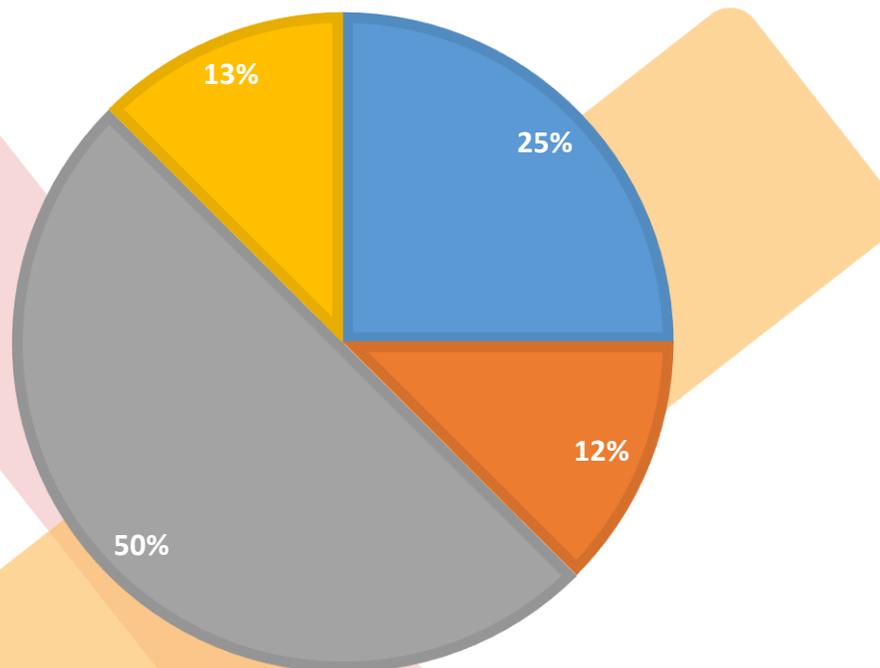


**Parmi les mots suivants, quels sont ceux qui caractérisent le plus votre état d'esprit à l'égard de votre travail en UGS ?**



## En matière de santé et sécurité au travail, pensez-vous être suffisamment protégé contre les risques de votre métier ?

■ Pas du tout ■ plutôt non ■ plutôt oui ■ tout à fait



## Quelles problématiques ou risques avez-vous pu déjà rencontrer contrevenant à votre santé ?

surmenage, stress, pression

3 mois par an sans vie personnelle avec 50 heures semaine ( septembre à début décembre)

TRES grosse charge mentale

Domage c est un métier formidable mais les rucs sont de plus en plus souvent en arrêt lorsqu ils l osent ou changent de métier pour burn out

Une forte pression entraînant un desequilibre vie privée/vie professionnelle (oblige de travailler le soir et les WE)

## Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Intervention de la RH en soutien de la hiérarchie

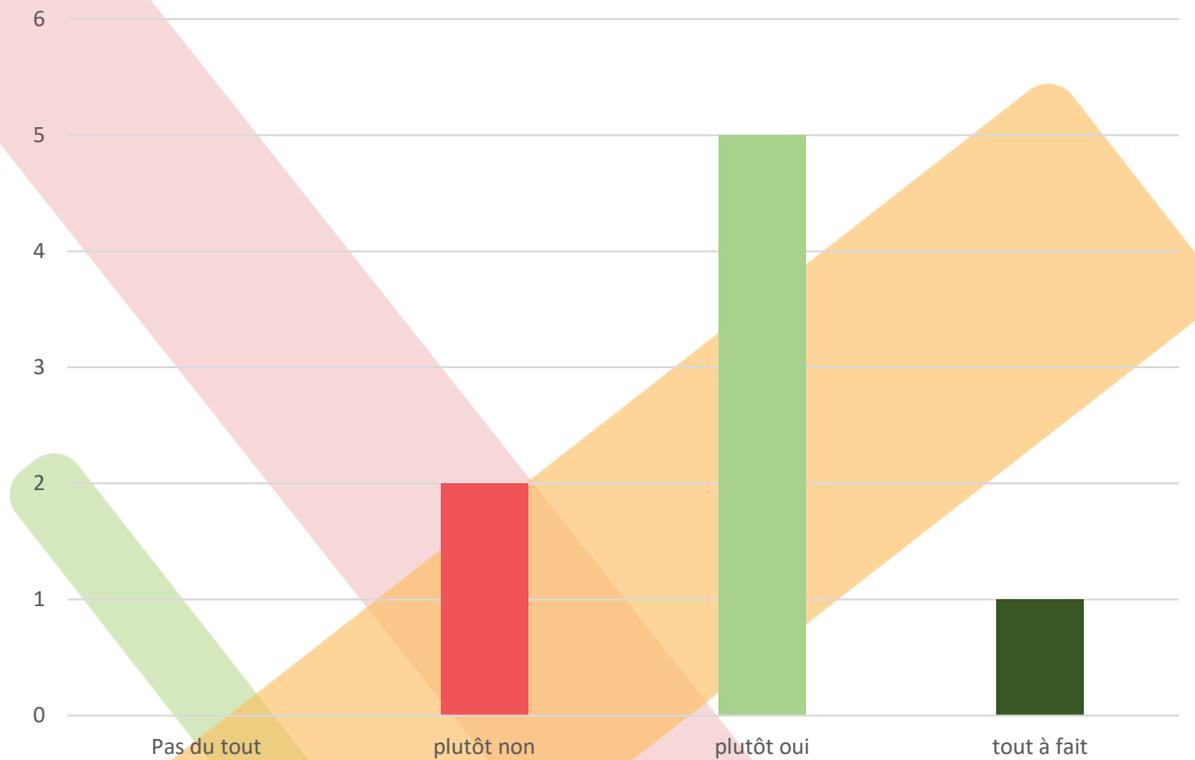
réduire les équipes à 5/6 personnes maximum, arrêté les contrôles systématiques en autonomisant les GSS, redonner les tâches administratives aux secrétaires, externalise le contrôle de gestion...

Ne pas surcharger encore plus les rugs. Que honnêtement on reconnaisse leur temps de travail humainement mais aussi en salaire. Je ne peux travailler 50h semaine sans une aide à la maison ( pas les moyens avec mon salaire). La qvt nous a interrogé oralement sur le respect de notre vie privée. Impossible de répondre sincèrement devant la responsable RH. Certains collègues pleurent en travaillant le samedi ou les jours fériés... De la bienveillance aussi pour nous Ne pas nous confier encore plus de pilotage, listings etc...

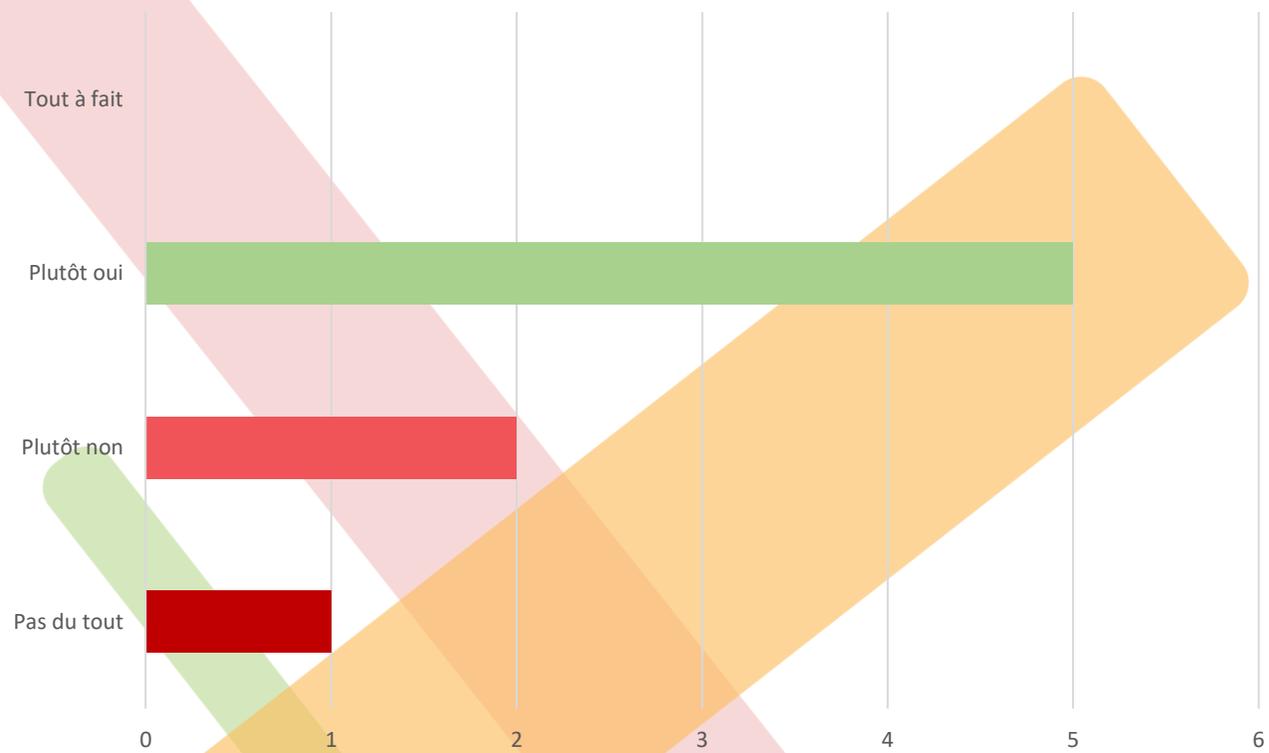
former les n+1 à l'apaisement et surtout écouter les remontées terrain.

# Objectifs et évolution professionnelles

Estimez-vous que les objectifs transmis par votre hiérarchie sont clairs ?

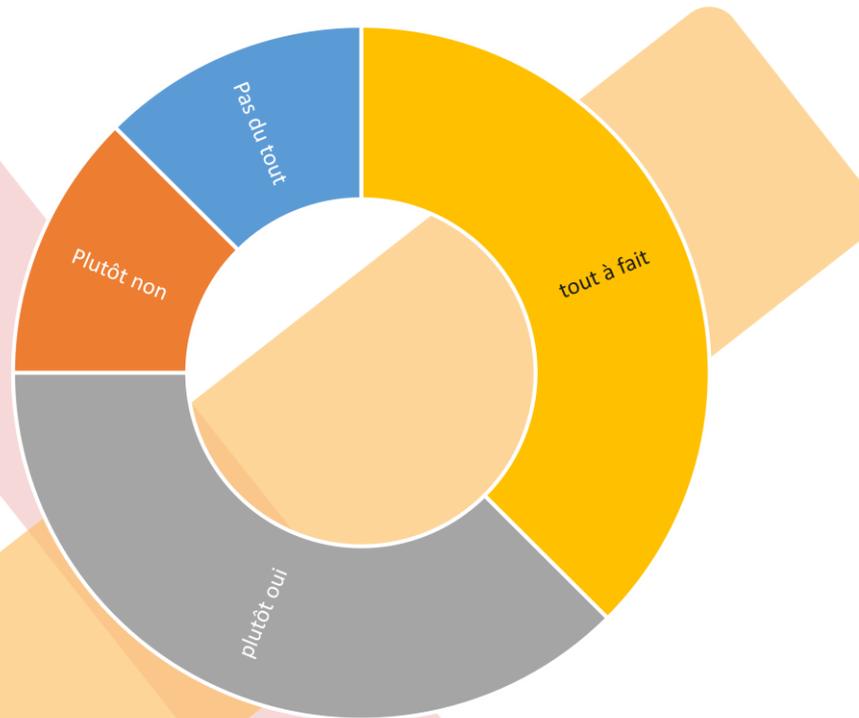


## Estimez-vous que vos objectifs sont atteignables ?

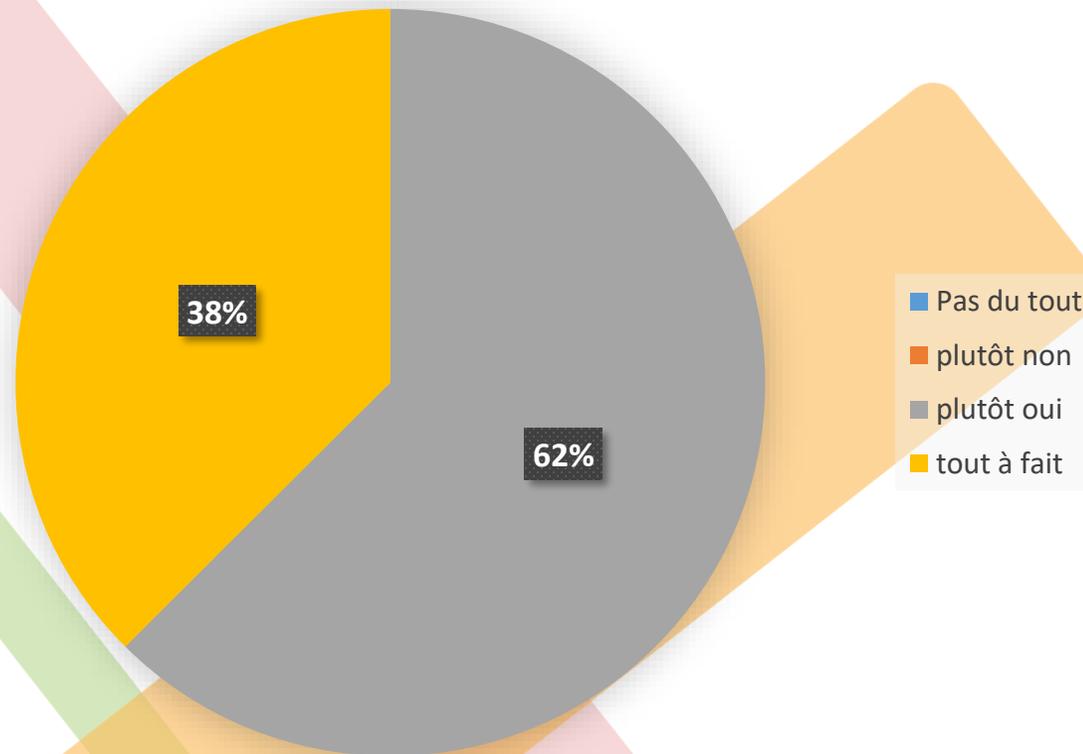


**Estimez-vous que la Matmut vous apporte les clés pour développer vos compétences professionnelles (formations, échanges sur les pratiques entre service...)?**

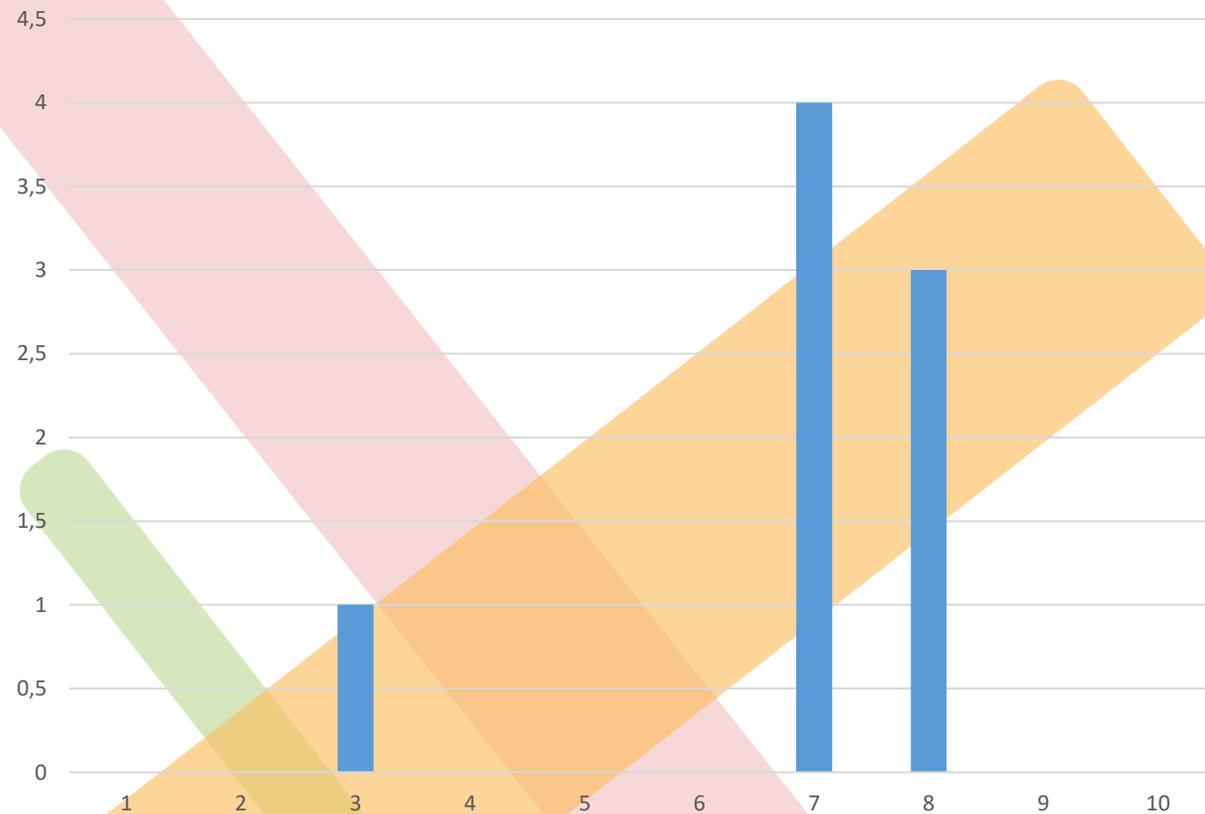
<b>Pas du tout</b>	1
<b>Plutôt non</b>	1
<b>plutôt oui</b>	3
<b>tout à fait</b>	3



**Estimez-vous avoir reçu les formations nécessaires pour bien encadrer votre équipe ?**

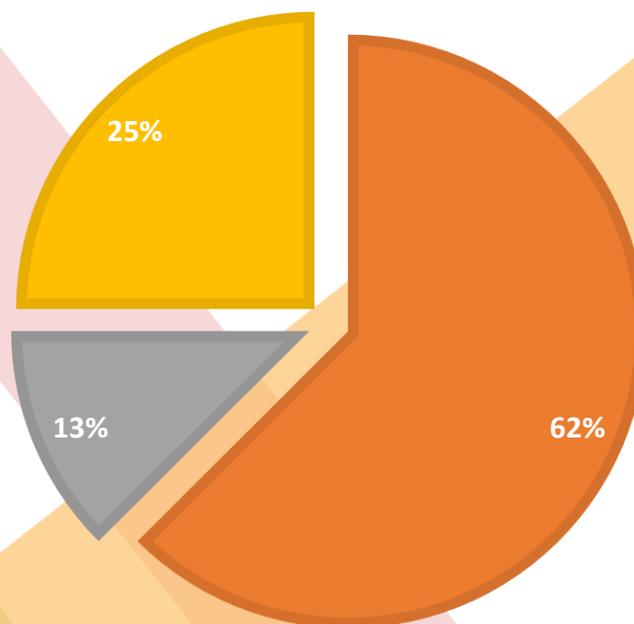


**Au regard du marché de l'emploi, de votre niveau d'étude, de votre ancienneté dans le poste et de vos compétences acquises, quelle satisfaction vous procure votre rémunération actuelle ?**



## Où vous voyez-vous dans les cinq prochaines années ?

- Dans une autre entreprise
- A mon poste actuel
- Evoluer au sein de la matmut
- je ne sais pas



## Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

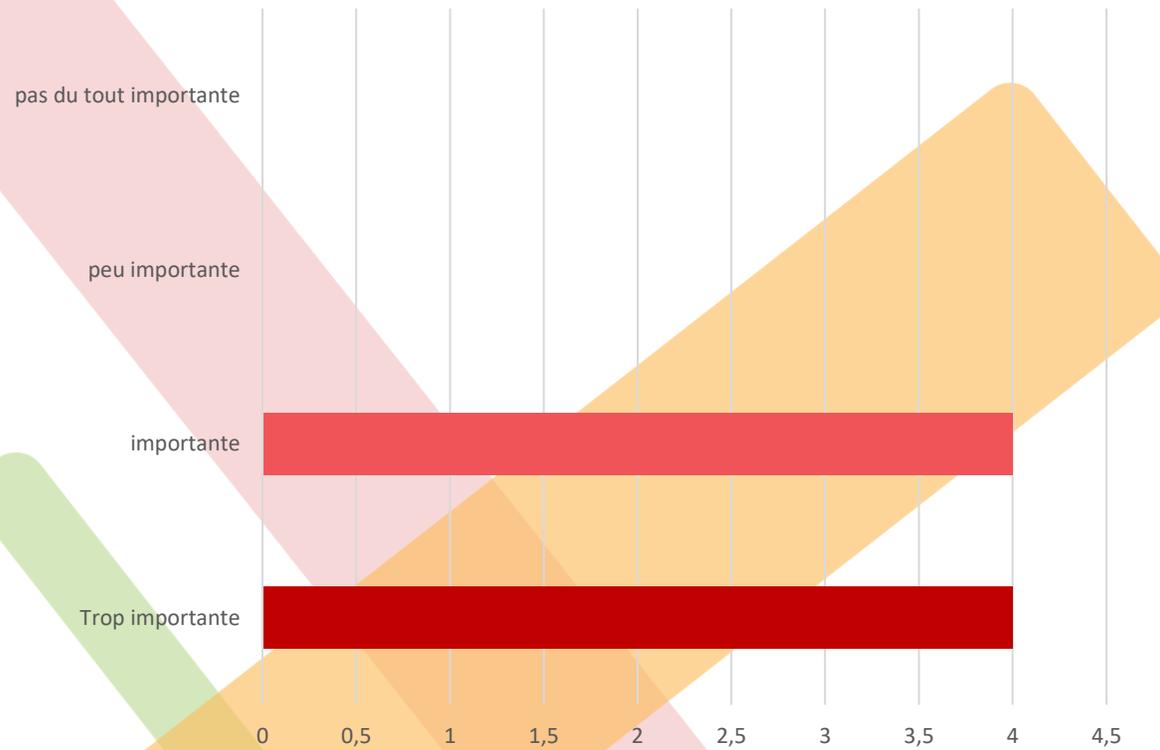
Une revalorisation des rugs en général vu leurs responsabilités ( on s'échange des SMS le soir sur le boulot comme des cadres supérieurs) et plus particulièrement des rugs plus récents.

Arrêt de décision venant du haut et embauche massive de gestionnaire pour répondre correctement à la satisfaction client

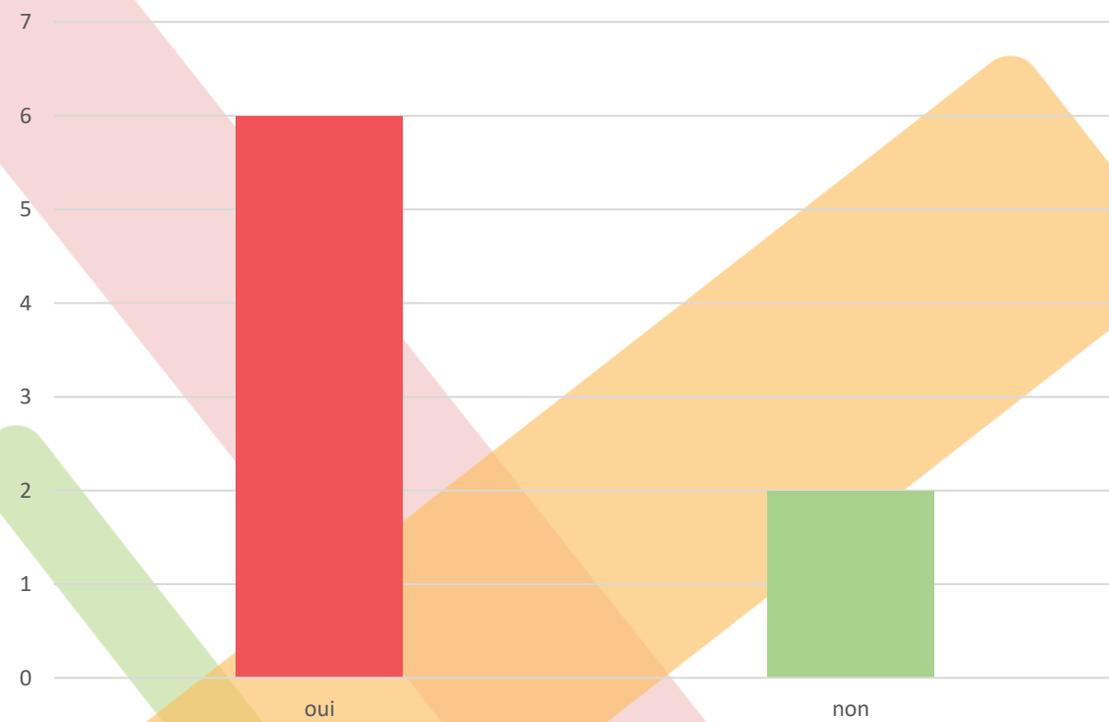
réduire les équipes, arrêter la multiplication des contrôles et plans d'action. Faire confiance et redonner le pouvoir au manager de proximité

# Votre travail au quotidien

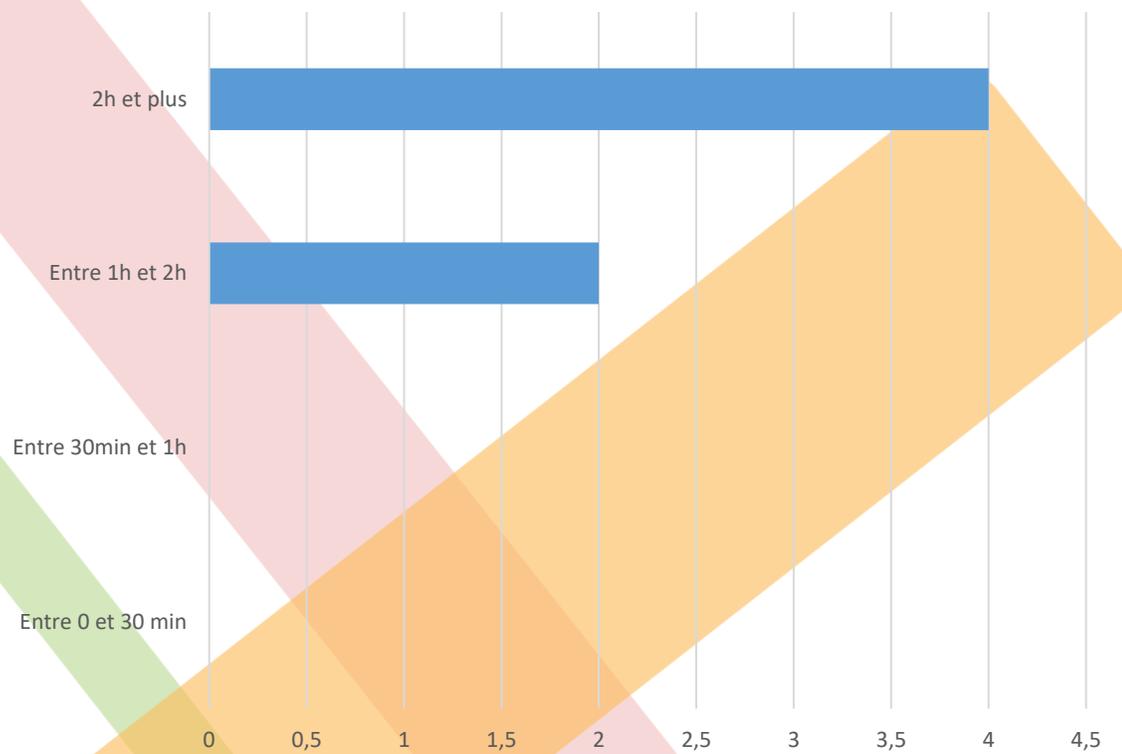
**Votre charge de travail est ?**



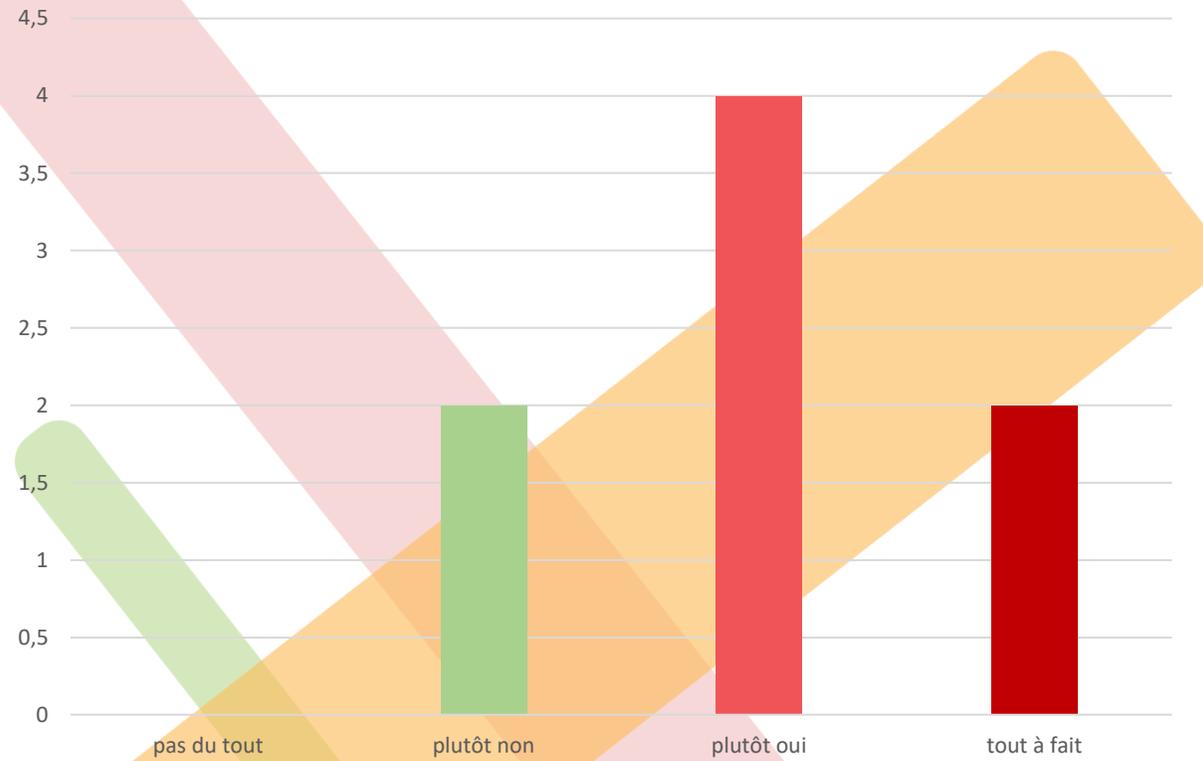
## Dépassez-vous régulièrement vos heures de travail ?



## Si oui, en moyenne combien de temps hebdomadaire ?



## Estimez vous être souvent interrompu dans le cadre de votre travail ?



## Si oui, par quoi êtes vous interrompus ?

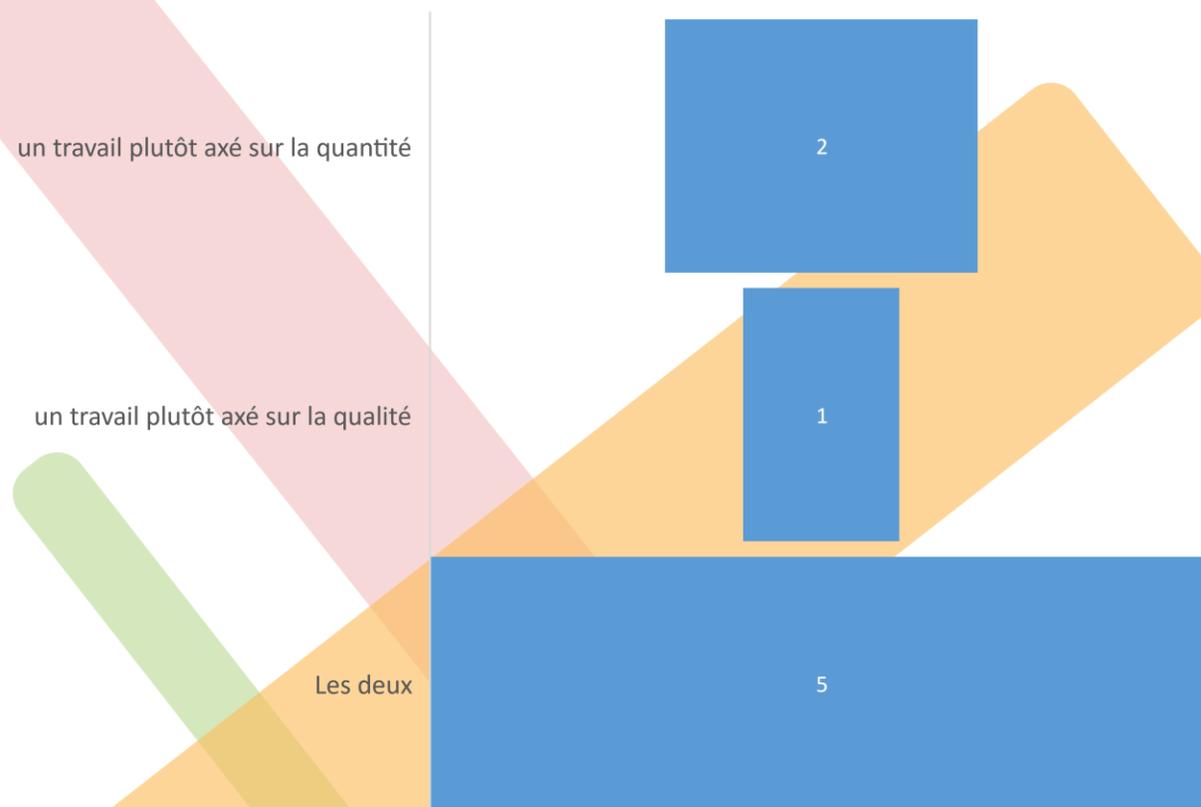
Équipe en proximité

Equipe ou sollicitations hiérarchie mais cela fait partie du poste donc pas gênant

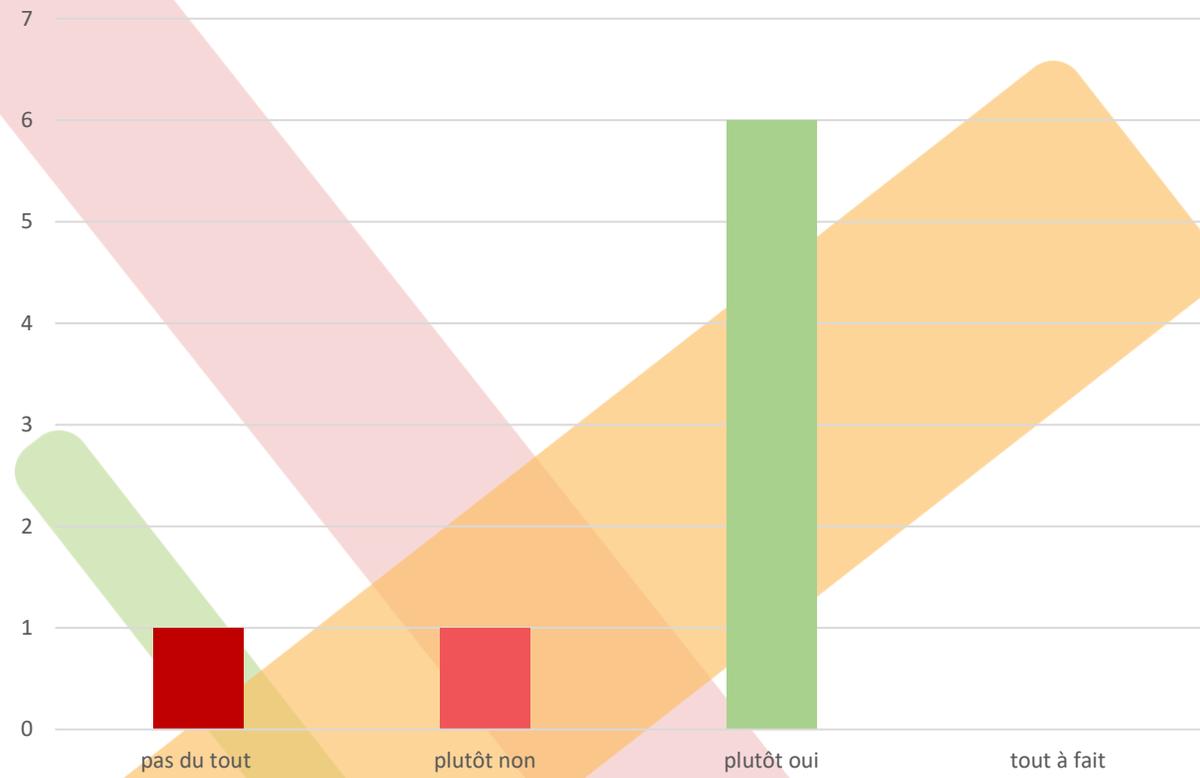
réunion, appel des GSS, mail...

Gss, Hiérarchie, mail, zoom...

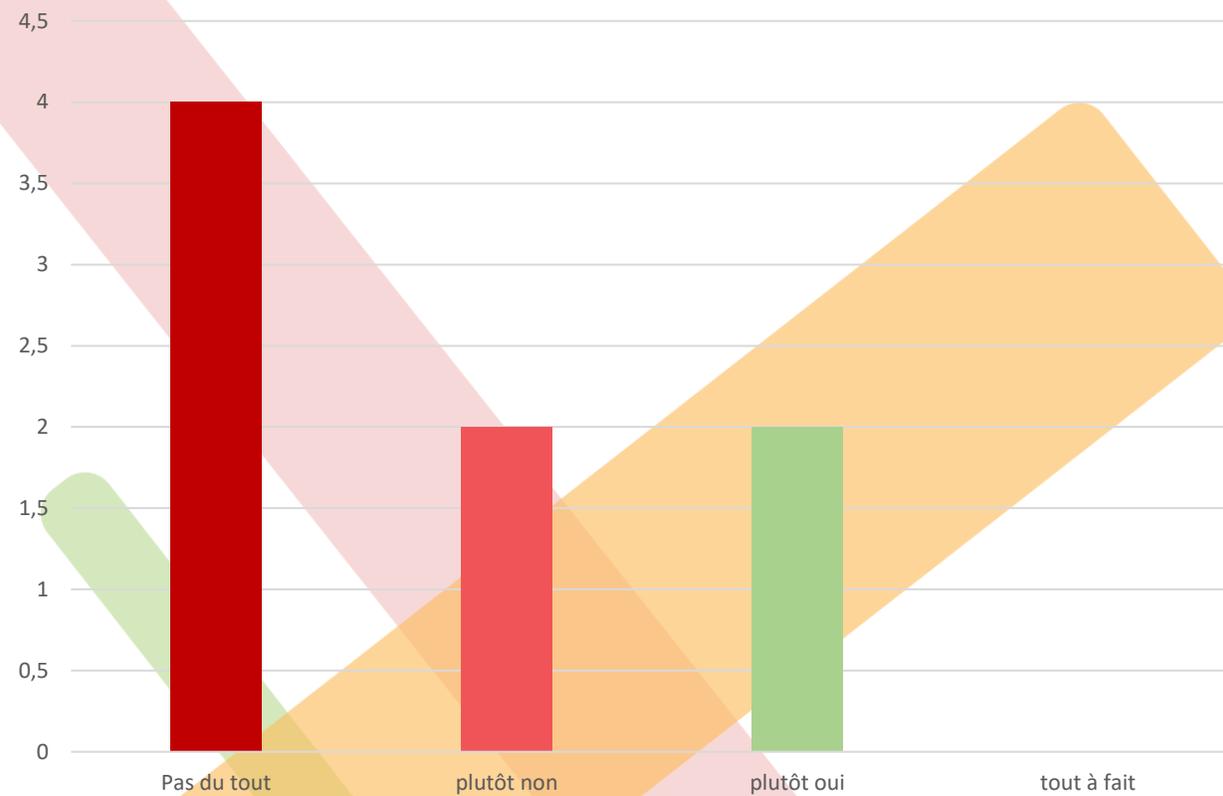
## Les évolutions récentes de votre poste ont-elles pour conséquence



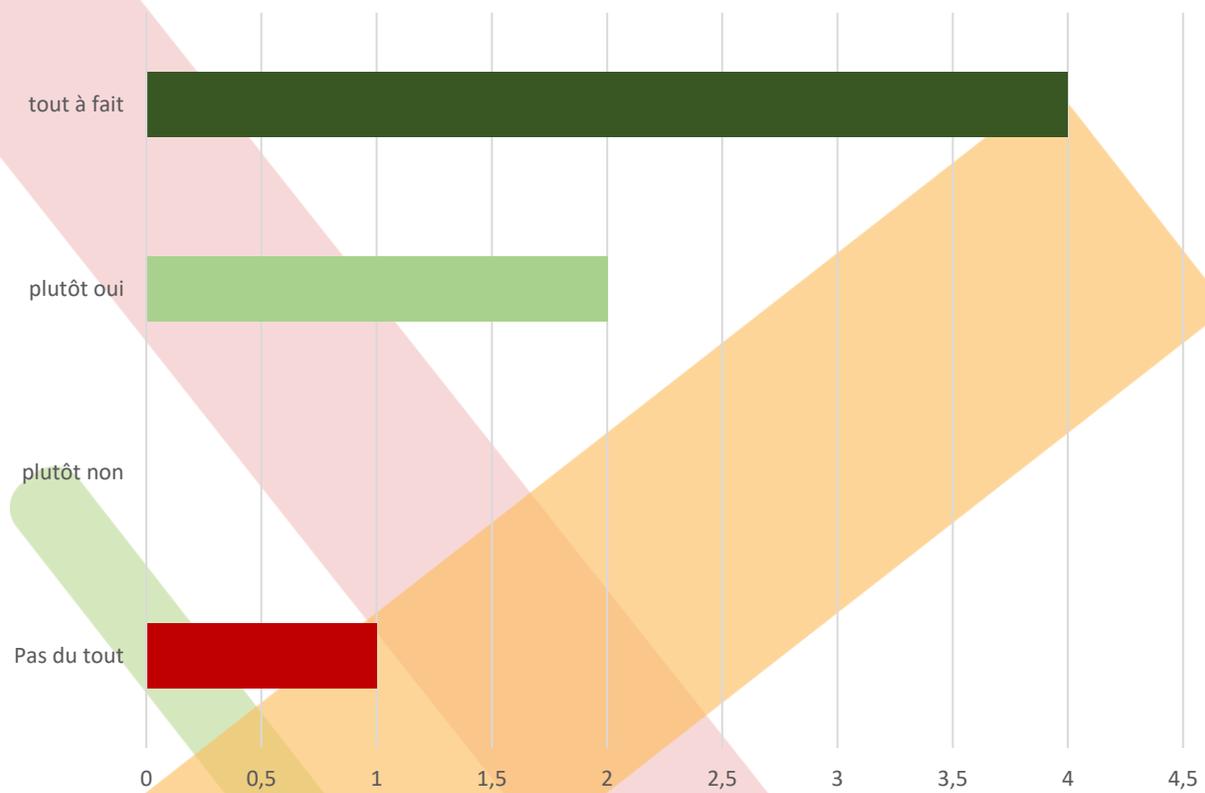
## Avez-vous les ressources matérielles et logistiques nécessaires pour gérer votre équipe efficacement ?



## Estimez-vous qu'Harmony a allégé votre travail ?

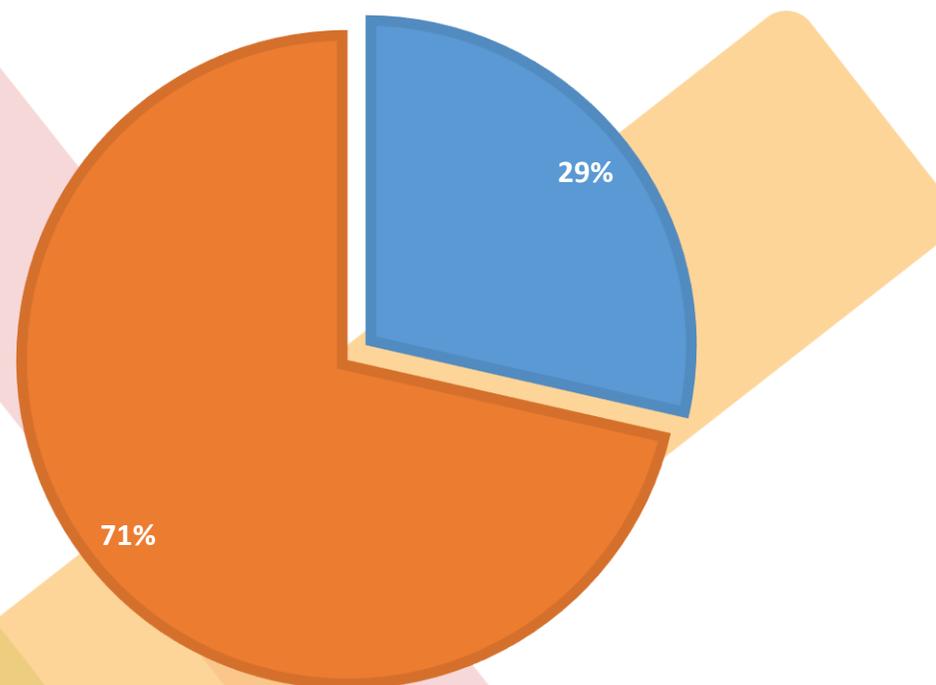


## Selon vous, la mise en place de la régionalisation par Harmony est-elle à ce jour pertinente ?

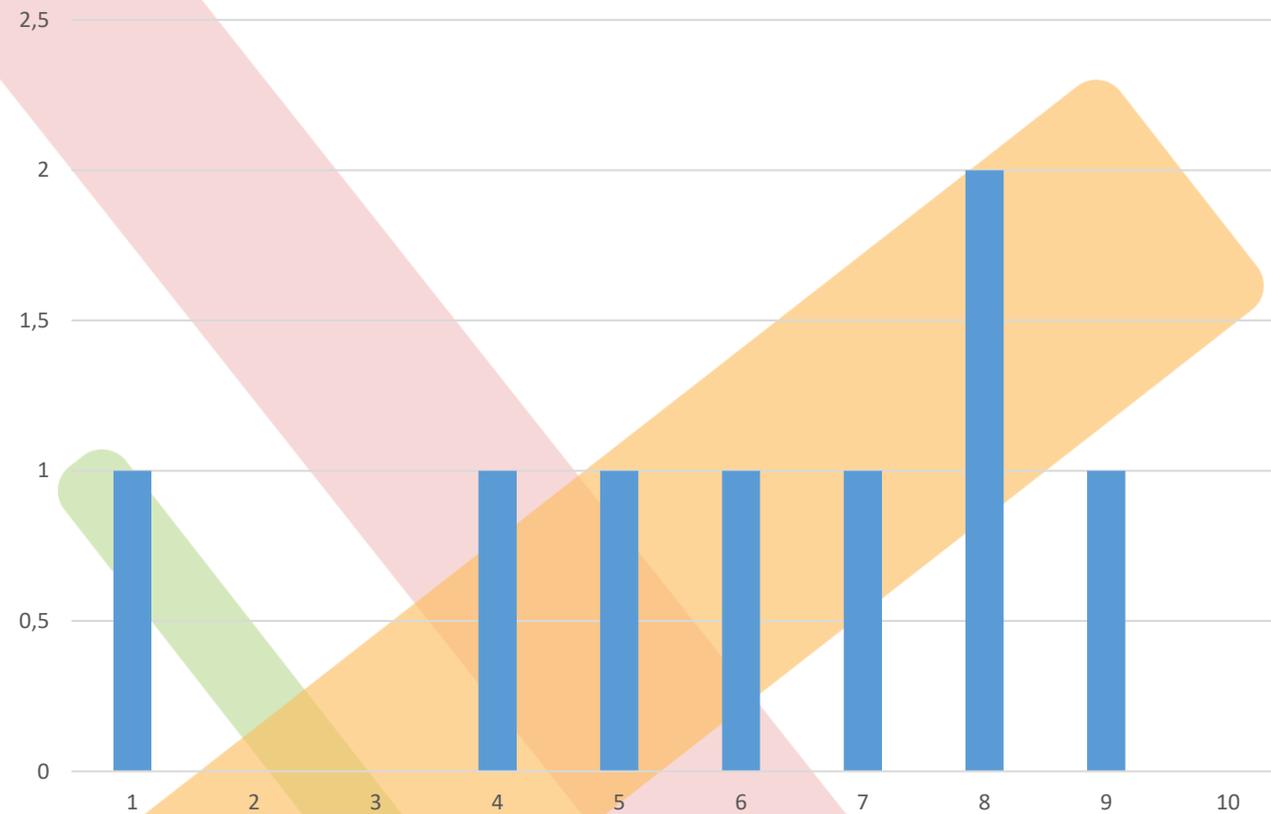


## Combien de jours par mois êtes vous en entraide inter-équipe ?

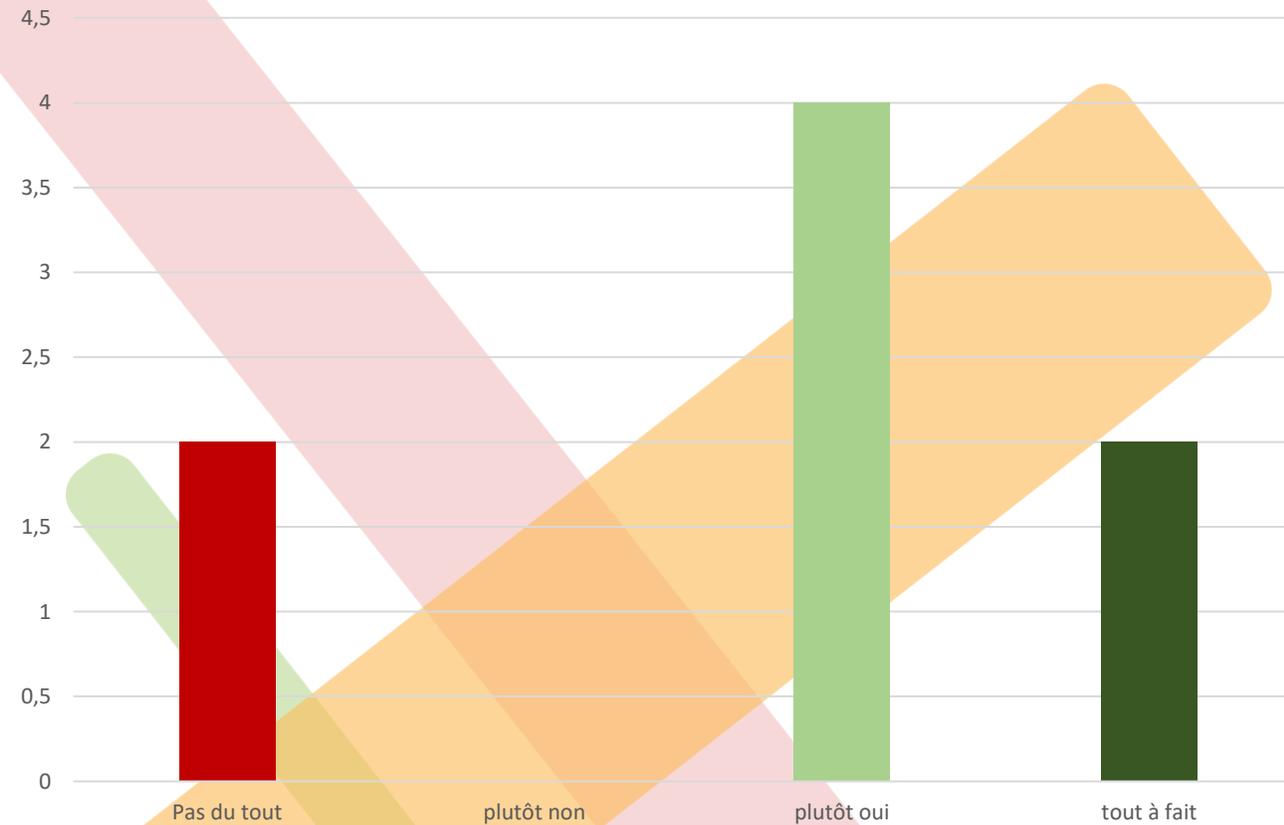
■ Entre 1 et 4 jours   ■ Entre 5 et 10 jours   ■ 11 jours et plus



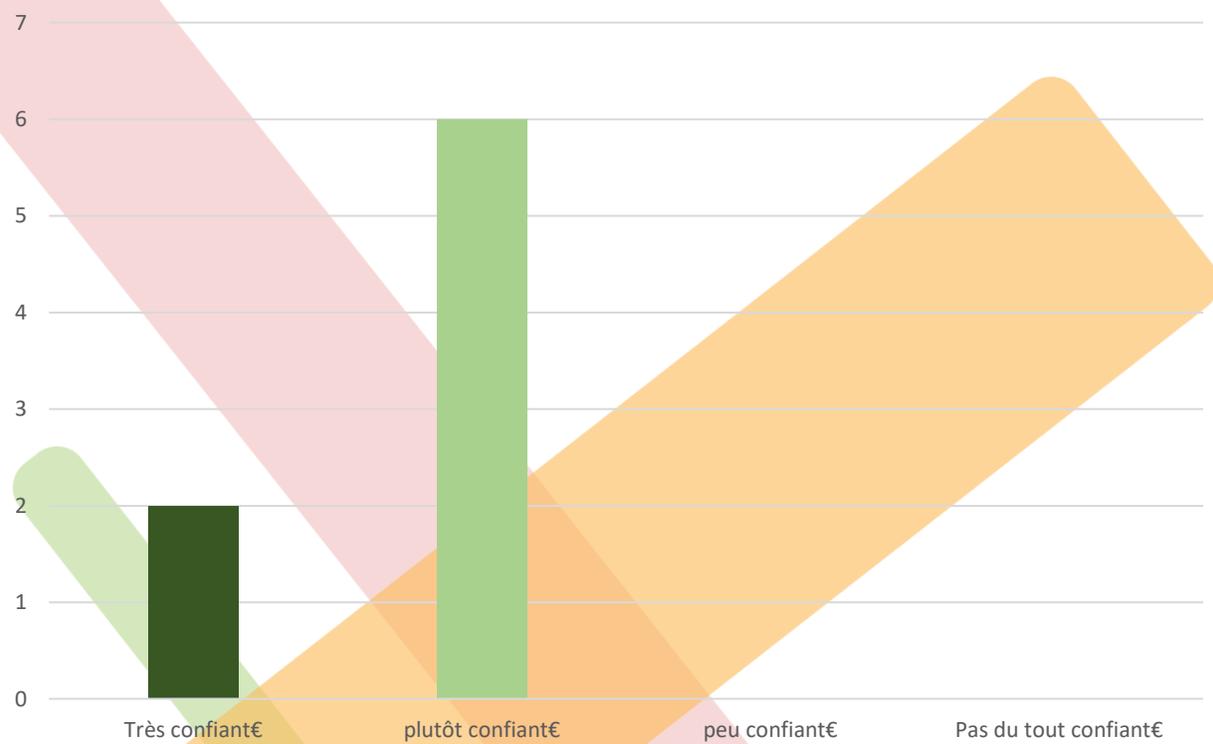
## Quelle part prend l'entraide dans votre charge de travail quotidienne



## Avez-vous la liberté d'organiser et de prioriser les tâches de votre équipe de manière autonome ?



## Comment évaluez-vous votre capacité à prendre des décisions importantes pour la gestion de l'unité de sinistres ?



## Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

Un rééquilibrage des équipes entre les niveaux. Retrouver deux gss niveau 3 par ugs. Des embauches de profil avec des études juridiques. Les profils variés peu diplômés et sans bagage juridique pèsent lourds dans les équipes. Ils sont souvent moins rigoureux, évoluent difficilement, refusent les dossiers moins simples et sont souvent revendicatifs. Les autres collaborateurs compensent leur difficulté à monter en compétences même avec des formations et tutorats très très longs. Nous aurons bientôt des stagiaires à vie dans les ugs et ce statut ne gêne pas ces profils. Nous les conservons suite au manque d effectif

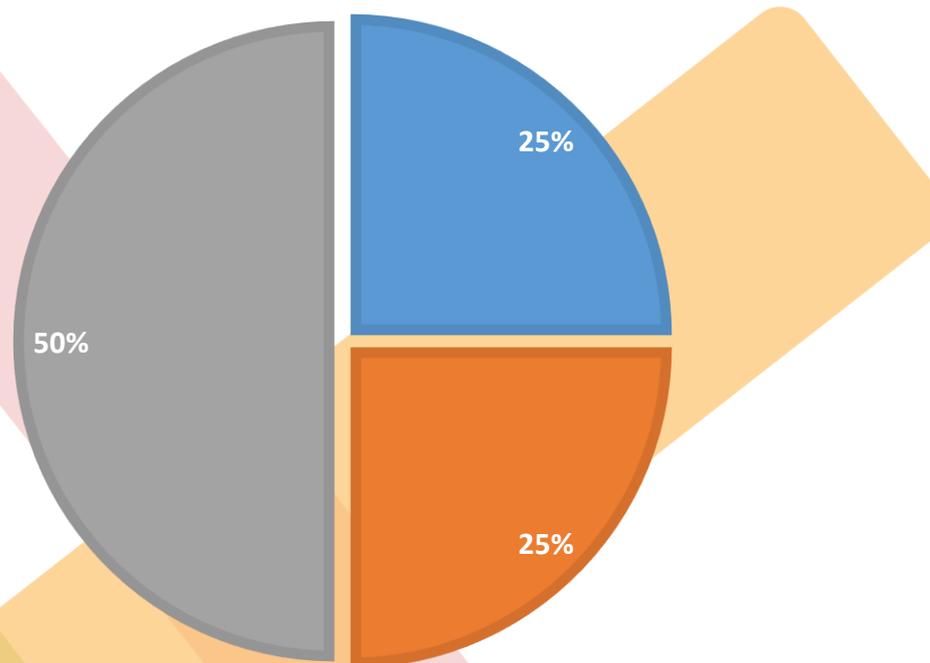
faire du managers de proximité un vrai décideur

réduire les équipes, être manager decisionnaire

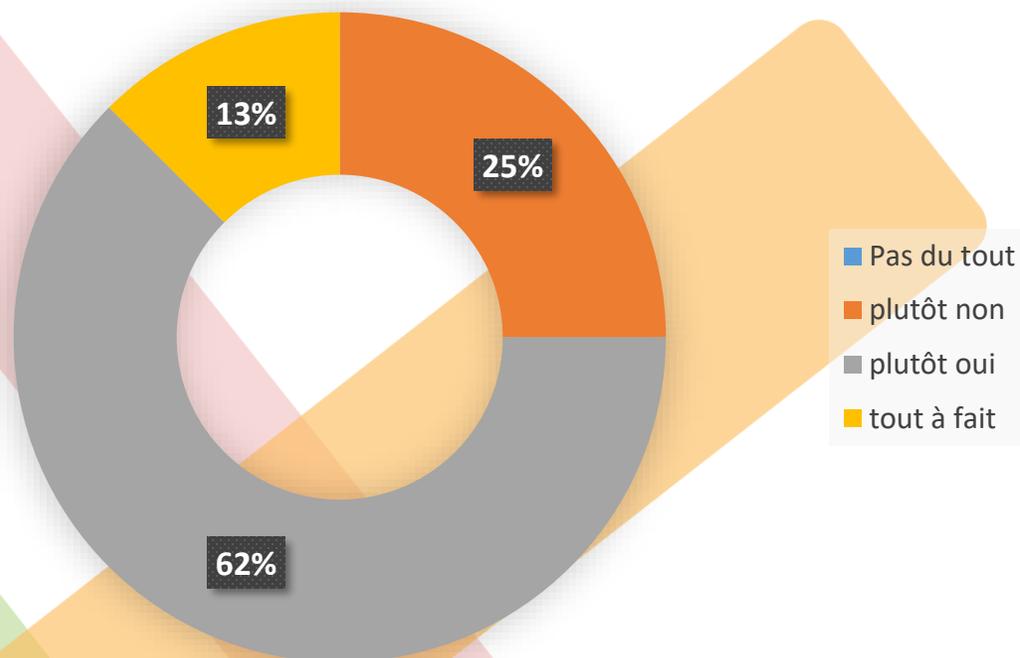
# L'outil téléphonique & informatique

Les outils informatiques sont-ils à la hauteur de vos besoins ?

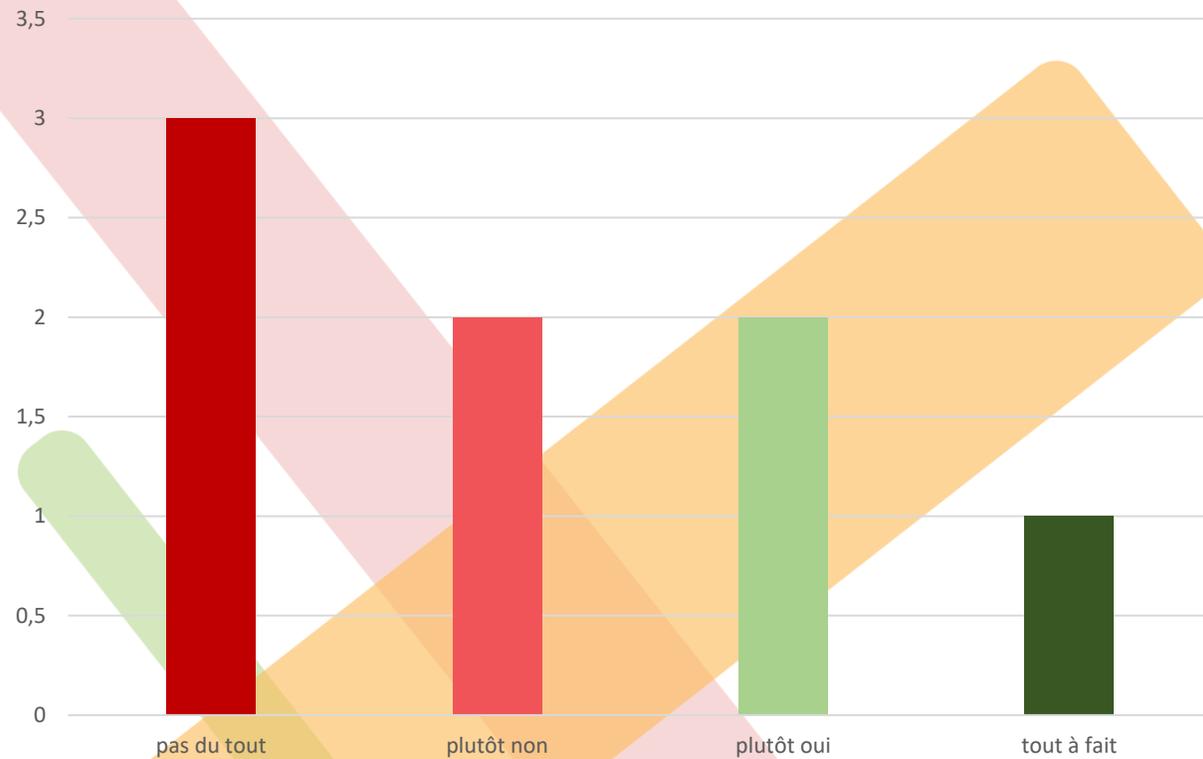
■ Pas du tout ■ plutôt non ■ plutôt oui ■ tout à fait



## Trouvez-vous l'ergonomie de l'outil téléphonique adaptée à vos besoins ?



**Avez-vous rencontré des problèmes de confort lors de l'utilisation prolongée de l'outil téléphonique ? (Fatigue, douleurs, perte d'audition etc.)**

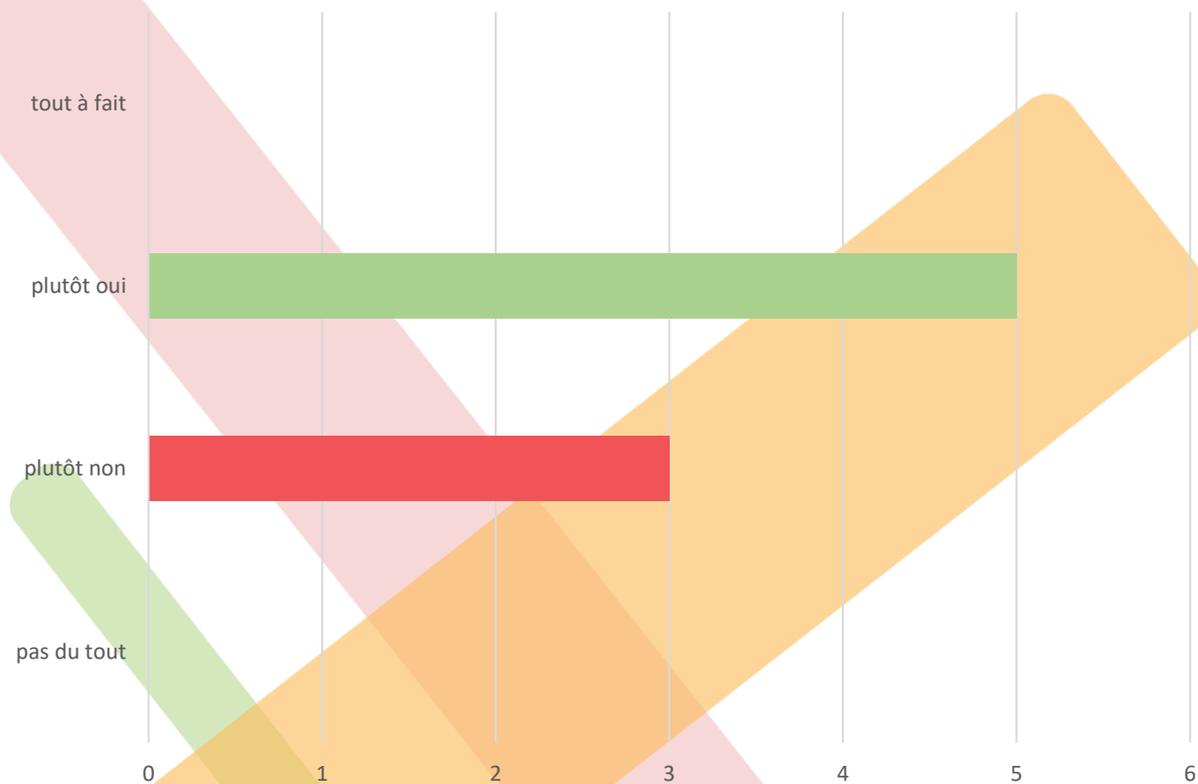


## Si oui, quel(s) problème(s) avez-vous rencontré ?

Le casque est inadapté, idem pour les outils BOB puisque qu'aucun ne fait la synthèse. De plus pour le contrôle 1er niveau on manque de temps et l'outil reste perfectible

casque totalement instable et lourd

## Estimez-vous que l'outil téléphonique répond efficacement à vos besoins professionnels ?



**Y a-t-il des fonctionnalités que vous jugez manquantes sur l'outil téléphonique ou que vous aimeriez voir améliorées ?**

Enregistrement des appels

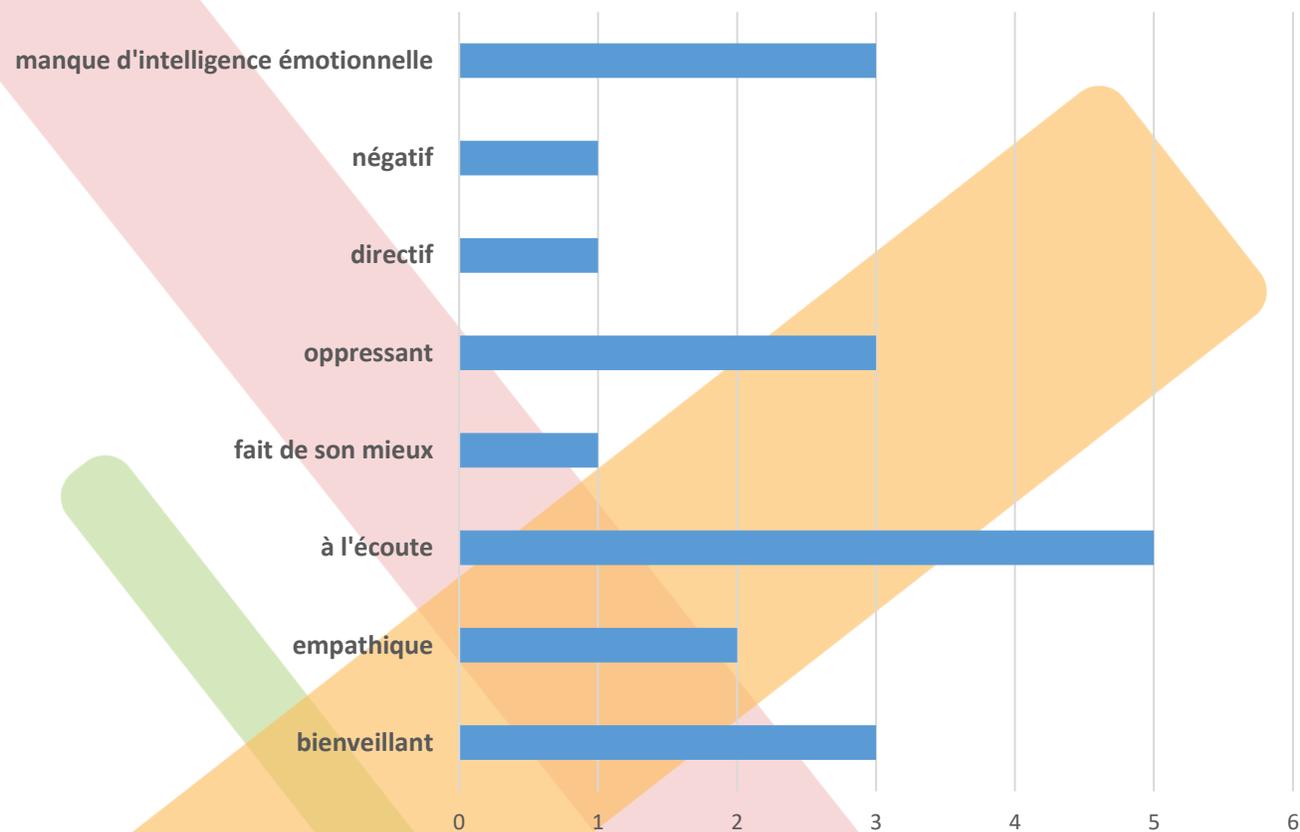
Manipulation pour l'écoute accompagnée trop pesante et la possibilité d'enregistrer les entretiens téléphoniques, avec l'accord du collaborateur, serait un plus

un vrai casque confortable et qui fonctionne,

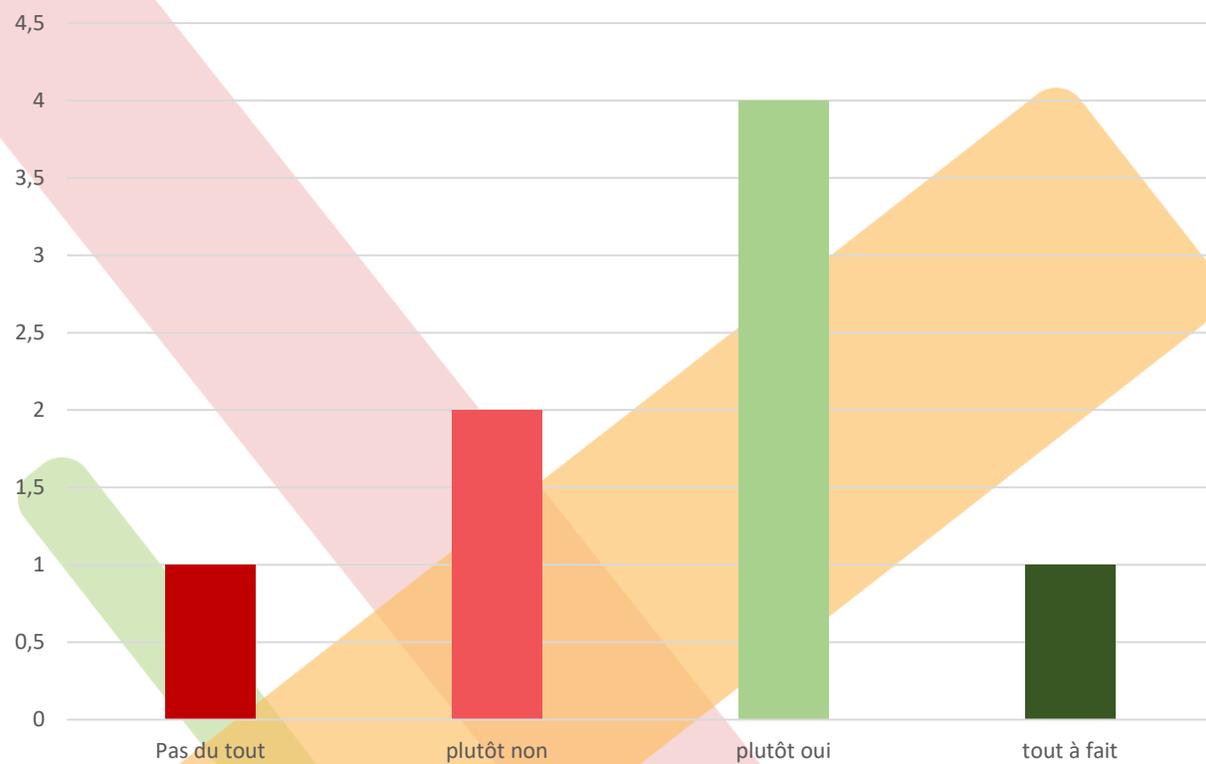
casque fiable

# Le management

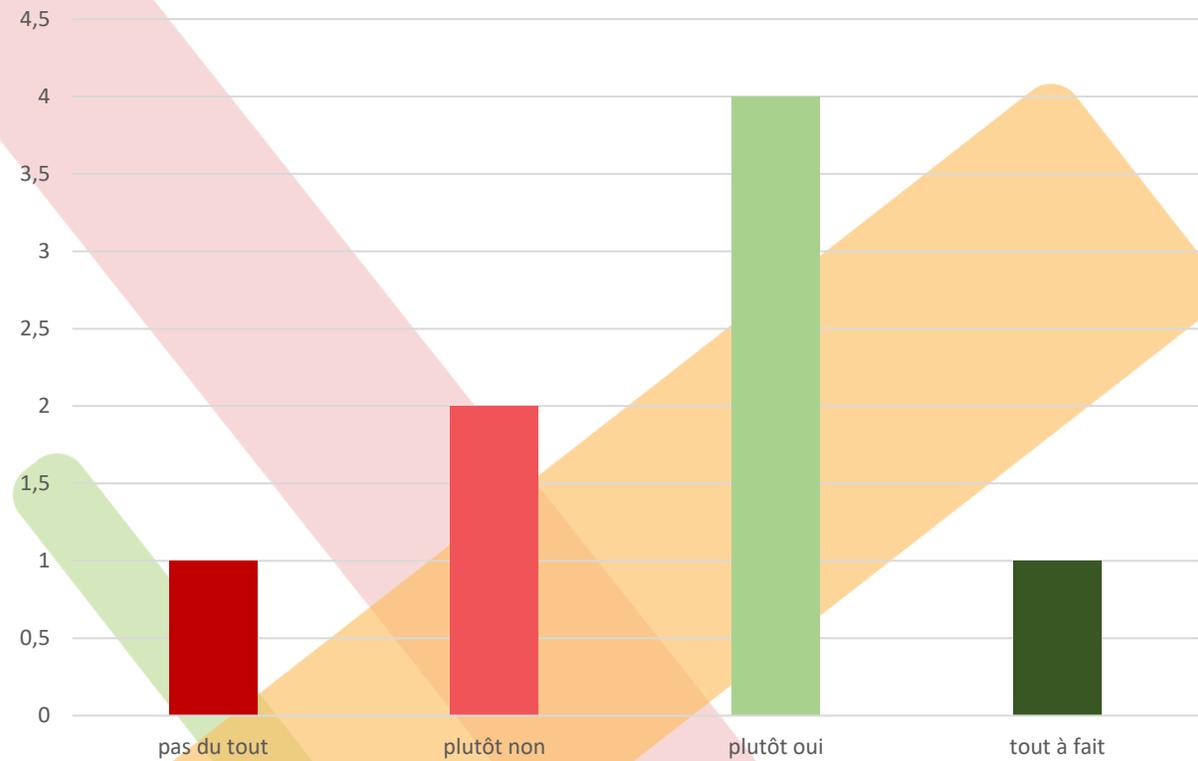
Quel(s) mot(s) défini(ssent) le mieux votre N+1? (Plusieurs réponses possibles)



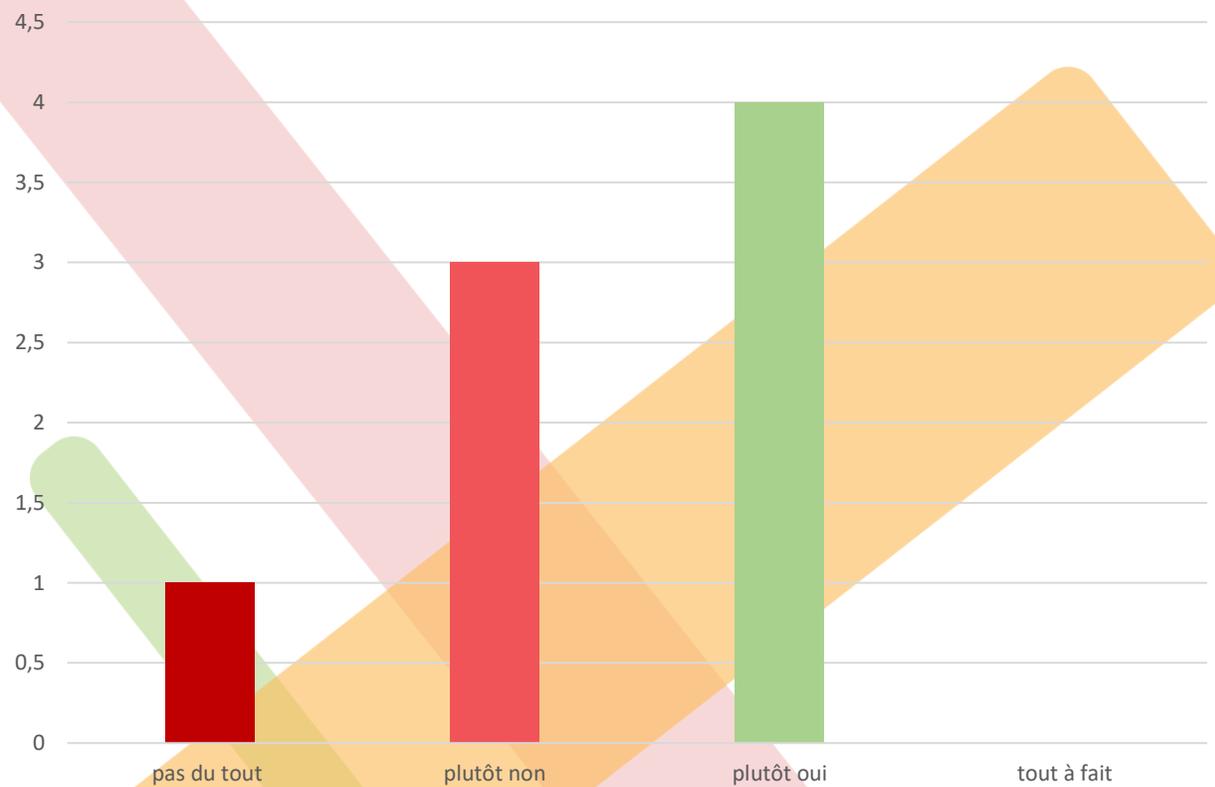
## Pensez-vous que votre manager vous fasse suffisamment confiance ?



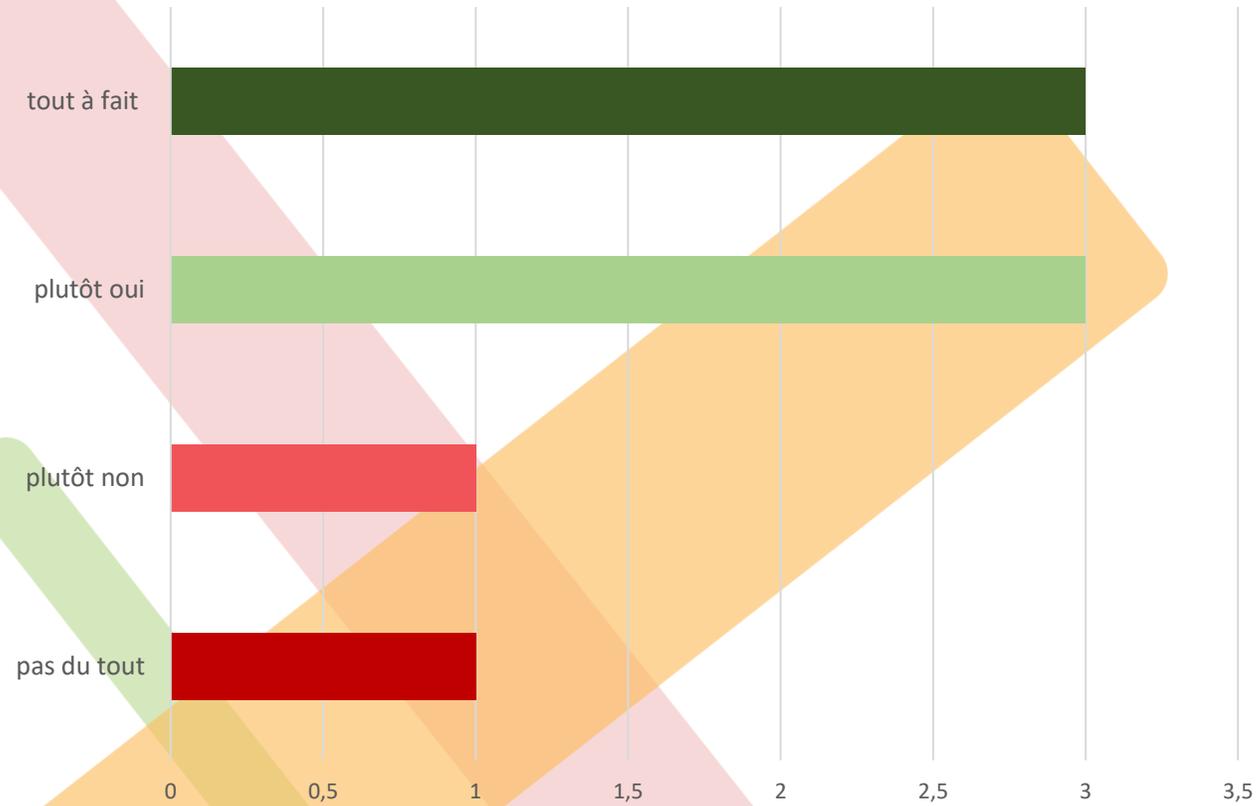
## Considérez-vous être entendu, soutenu et que votre travail soit reconnu par votre N+1 ?



## Considérez-vous être entendu, soutenu et que votre travail soit reconnu par votre Direction Opérationnelle ?



## Vous est-il facile de partager vos difficultés rencontrées dans votre travail auprès de votre hiérarchie ?



## Quelles sont vos propositions d'actions pour améliorer les points évoqués ?

obligez les n+1 et la direction à faire un vrai vie ma vie et tenir compte réellement des remontés faite par les rugs

stopper la méritocratie et avoir des n+1 vraiment compétent et à l'écoute des managers