

## LES ECHOS DU CSE

COMPTE RENDU DU CSE DU 28, 29 ET 30 JUIN 2022

Les élus CGT rappellent leurs demandes de levée d'anonymat des votes. A défaut, la CGT contestera tous les votes qui seront effectués à compter de cette date. Opposition de principe de certains syndicats, mais la loi est de notre côté ! Notre intervention a enfin porté ses fruits car tous les votes déroulés pendant ce CSE ont respecté la règle du non anonymat. Nous savons maintenant avec certitude qui vote pour quoi !

### Activité Pro

La gestion des demandes provenant de la Macif a pris fin : depuis le début d'année pour les CAE et fin juin pour la plateforme téléphonique entreprises; Sont dorénavant gérées uniquement les demandes des agences Matmut, flux téléphonique et internet.

Une baisse de 34% des demandes d'assurance IARD Pro est constatée : 60% liés à la macif et 8.8% liés à la matmut. Cependant, les résultats pro matmut sont en hausse de 7.7%. (hors flottes, véhicules et santé)

### Concernant les demandes de CARDIF :

Un prévisionnel de 4 000 fiches était attendu mais à fin Mai, seulement 290 fiches ont été gérées. L'IDF étant la seule région qui ne reçoit pas de fiches Cardif. les objectifs des CAE seront donc revus, en conséquence, en fin d'année par rapport au business effectivement réalisé via Cardif. Dès juillet, un point sera fait auprès de l'ensemble des CAE sur les chiffres reçus et les souscriptions par rapport au prévisionnel.

### PROPULSE

Du 13 septembre jusqu'au 18 juin, les 23 agences testeuses de la région Lyonnaise et du Var ainsi que les CAE de ces régions ont eu 19558 contacts avec un client professionnel. 603 devis ont été réalisés : 230 par les agences et 214 par des CAE. Taux de réalisation sur devis : 29.5%.

Prochaine livraison informatique annoncée : interconnexion entre les logiciels entrepro et iavenue vers le mois d'Octobre, puis mise en place des offres modulaires début 2023 (offre entrée, milieu et haut de gamme) puis interconnexion avec Smart courant 2023.

Nous expliquons, une nouvelle fois, les nombreuses remontées liées à l'utilisation d'iavenue et la complexité de ce logiciel.

La direction nous confirme alors que le déploiement de Propulse ne s'effectuera uniquement que lorsque les outils informatiques seront totalement opérationnels !

La CGT revient sur les résultats CARDIF et demande des explications sur le différentiel entre les résultats annoncés et les prévisions. Un point a t-il été effectué sur la qualité des fiches réceptionnées car nous avons de nombreux retours sur la faible qualité de celles-ci? La Direction nous indique que le réseau bancaire est plus lent à se mettre en place et que cela va nécessiter du temps. Selon la Direction, le taux de réalisation est de 30% par rapport aux fiches reçues. Pas de signe d'inquiétude pour le moment.

A notre demande il nous est indiqué que le CA résultant des demandes Matmut est en hausse de 8% et que les objectifs fixés pour 2022 sont en adéquation avec les résultats observés.

Le taux de concrétisation 2022 sur les risques locaux professionnels et immeubles s'élève à 43%. La Direction est très satisfaite de ce taux mais nous rappelons que le taux était de 55% sur les demandes provenant de la Macif. Pour les demandes sur la cible 0 à 2 salariés : une partie est gérée en agences mais avec très peu de visites effectuées par le DA. Les principaux clients ou prospects des agences en test sont les auto-entrepreneurs, professions libérales via des devis ou souscriptions de type

Activité Pro P.1

ISIDORE et CEA Renforts P.2

Rémunération variable CPAT P.2

Pôle bris de glace P.3

UGP P.3

Politique RSE P.3

Conditions de travail, santé, sécurité. P.4

Responsabilité Civile ou petit local professionnel. Le transfert de la demande sur cette cible auprès des CAE se justifie par une nécessité de visite de risque. Les constats résultant du test confirment ce que les élus CGT ont indiqué depuis l'annonce du projet à savoir que les visites nécessitent une expertise et un suivi personnalisé qui ne doit relever que de la compétence des CAE (spécialistes du pro).

Nous interrogeons la Direction sur une éventuelle objectivation des produits vie/retraite, rien de prévu avant 2023 mais pas plus de précisions sur le futur.

**Primes variables CAE 1, CTAP et RDE :** En 2021 : 75 CAE sur le territoire national avec une rémunération variable moyenne de 5794 €. En 2022 : la prime moyenne CAE s'élève à 6723€.

Pour les CTAP : niveau 1 (17 salariés) : 2751 € en 2021, 2242 € en 2022. Pour ceux des CTAP niveau 2 (9 salariés) : 2562 € en 2021, 2241 € en 2022.

RDE qui est de 4475€ en moyenne (3300 € pour le minima et 5 000 € pour le maximum).

## ISIDORE et CEA Renforts

Postes de DA: la priorité donnée aux ARA, en cas de demande d'évolution au poste de DA, a été respectée mais il nous est indiqué que si un DA demande une mobilité géographique, celle-ci sera étudiée avec un niveau de priorité similaire à celle d'un ARA.

Le prévisionnel de recrutement des CEA renforts est de 45 salariés, des BE sont en cours. 5 CEA renforts ont été recrutés en interne à ce jour.

La CGT souhaite connaître l'affectation des souscriptions des CEA renforts. La Direction indique qu'elles seront comptabilisées par l'agence qui accueille temporairement le collègue assurant le remplacement. De plus, Il ne sera pas tenu compte du CEA renfort dans l'effectif de son agence d'affectation. Concernant la fixation des ambitions, celle-ci ne sera pas modifiée par le fait d'avoir bénéficié d'un CEA renfort.

La CGT interroge sur le type de profils, la fonction actuelle, et la classification des postulants (DA, ARA, CEA1-2-3) : La Direction nous répondra dans un second temps lorsque l'ensemble des recrutements sera réalisé. A la question de la CGT sur l'ancienneté des recrues, il nous est mentionné qu'il n'y a pas de dogme même s'il faut une certaine expérience.

Nous intervenons en expliquant qu'une négociation sur cette fonction doit débuter en Juillet 2022 alors que tout est déjà décidé par la Direction (prime de 180€, secteur, voiture, etc...). Il nous est rétorqué que la négociation aura pour but d'améliorer les conditions de travail et salariales annoncées.

Nous questionnons sur la répartition du temps de travail donnée au CEA renfort lorsqu'il va effectuer un remplacement sur des agences impliquant une longue distance entre son domicile et le site d'affectation. La Direction indique vouloir faire les choses avec bon sens : il n'est pas question d'envoyer un CEA renfort à plusieurs centaines de kilomètres ou cela le sera à titre exceptionnel, sur une semaine. Selon la Direction, la prime de 180€ a été décidée pour pallier aux temps de trajet nécessaires, même si la négociation en Septembre doit venir préciser ou améliorer certaines pratiques.

Nous craignons que la nécessité de service prime sur la bienveillance envers le CEA.

## Consultation du CSE sur la mise en place d'une rémunération variable pour les CPAT

La CGT a préparé une résolution afin que les élus du CSE se positionnent : *« Les élus du CSE sont appelés à se positionner, pour la première fois, sur la mise en place d'un système de rémunération variable au sein du groupe Matmut. Le fait de coupler un intérêt financier individuel à un devoir de conseil envers les sociétaires nous paraît contraire aux valeurs historiques de notre entreprise mutualiste. En effet, cela contraindra le salarié à choisir entre ce qu'il considère être le travail bien fait et la réalisation de ses objectifs. Son but ne sera plus uniquement la défense de l'intérêt du sociétaire, mais la réalisation de ses objectifs. De plus, le système de rémunération variable entraîne davantage d'intérêt individuel au détriment de l'intérêt collectif, de concurrence et de comparaison entre les salariés concernés avec pour conséquence une pression induite par le système. L'entreprise risque de créer une nouvelle souffrance causée par l'organisation du travail et la moindre prise en compte des réels besoins des sociétaires dans un but unique : l'augmentation de la rémunération du salarié. Les élus CGT entendent la demande de la Direction de mettre en place un système de rémunération variable, du fait de la difficulté d'attirer des profils extérieurs et de conserver les salariés en poste compte tenu du salaire actuel en cours pour ce type de fonction. Les élus CGT proposent donc à la Direction d'intégrer la part variable présentée le mois dernier au salaire de base. Cette solution permettra d'être attractif et sera en adéquation avec les valeurs historiques de notre groupe, tout en évitant les dérives futures tant pour les salariés que pour nos sociétaires. L'ensemble de ces éléments conduit les élus de la CGT à émettre un avis défavorable au projet présenté. »*

Les élus du CSE ont finalement adopté le projet de rémunération variable à 19 voix pour et 10 voix contre.

La CGT déplore les positions de certaines organisations syndicales sur ce sujet.

## Pôle bris de glace

9 Gestionnaires techniques au sein du service.

Le flux a doublé entre fin février et fin avril. Le stock a été très important, entraînant des heures supplémentaires (95 heures environ). Actuellement il y a 3 semaines de retard pour le traitement des factures des réparateurs non agréés. Causes : 1 gestionnaire en moins avec une hausse constatée des factures BDG des entreprises non agréées. Il a été constaté que la majorité de ces nouveaux intervenants ne répare pas le vitrage mais le remplaçait, ce qui engendre un réel surcoût. Il y a également de plus en plus de demandes de cession de créances, ce qui accroît la charge de travail.

Réflexions de la Direction opérationnelle : Augmentation du réseau des réparateurs agréés. L'automatisation du règlement des factures permet, avec la GED de dépister parfois les réparateurs inexistantes ou les tarifs trop élevés. Les automates permettent de traiter la majorité des factures, ce qui permet aux gestionnaires de ne se concentrer que sur les factures "anormales", avec, à terme, pourquoi pas, le transfert de la charge des dossiers BDG gérés par les PGIS vers le pôle concerné.

## UGP

10863 flux de retard à ce jour (26 000 en début d'année 2022). 41 salariés ont effectué des heures supplémentaires sur volontariat pour un total de 788 heures. Mise en place d'une "école de la gestion" avec détachement de 5 Gestionnaires Prod pour remettre à plat toute la documentation prod. Au 1/01/2022 : effectif de 157. 5 gestionnaires en cours de recrutement. Deux démissions de nouveaux embauchés. La direction se dit vigilante pour conserver les salariés au sein du service.

**A nos interrogations : Les gestionnaires recrutés après alternance MATMUT le sont aux RMA et ne peuvent pas discuter de leur salaire d'embauche. La Direction nous répond que le salaire d'embauche à la fin du contrat d'alternance est négociable.**

**L'outil de chronomètre sous SMART n'est-il pas contradictoire avec le discours prônant l'absence de contrôle des temps de gestion ?** La direction indique qu'il n'y a pas de pression sur les gestionnaires prod. Les demandes sont techniques et doivent être étudiées attentivement. Le baromètre social indique que les UGP ne sont pas en souffrance. Le retard est connu, mais les gestionnaires n'ont jamais été tenus pour responsables de celui-ci. L'outil chronomètre n'est pas utilisé par les managers.

**Pourquoi laisser le chronomètre s'il n'est pas utilisé? Celui-ci peut être générateur de pression induite par l'outil même en l'absence d'utilisation.** Selon la direction, il est impossible de l'enlever. Il nous est répondu que celui-ci ne gêne pas les équipes. La direction reconnaît le changement de modèle du travail qui est en train de se dérouler. Cela passe par le suivi du temps de réalisation des tâches, la définition des métriques d'activité, etc... La direction souhaite poursuivre le développement de ce nouveau modèle, avec certes un accompagnement nécessaire mais ne donne pas de réponse à nos remarques sur les conséquences sur la santé.

**Intervention CGT : ce qui est mis en œuvre dans l'entreprise ne doit pas être néfaste à la santé du salarié. Le rapport au travail a changé et il faut se rendre compte des conséquences des outils mis en place. La CGT préconise à la direction et aux autres syndicats une réelle formation à la psychologie du travail.** La Direction nous répond que la Matmut doit changer. La direction souhaite que nous n'introduisions pas trop de discours politiques. Le changement n'est pas notre ennemi.

**La CGT réagit : ce discours n'est pas politique mais reflète une réalité scientifique. De plus, l'expérience acquise dans d'autres entreprises montre qu'on commence avec un chronomètre dont on dit qu'il ne sera jamais utilisé, puis, la déviance apparaît lorsqu'il est déduit qu'il est intelligent d'utiliser les fonctionnalités de l'outil et enfin, on finit, sous 6 à 7 ans, à en faire une norme.** La direction nous demande de changer de combat car SMART est aujourd'hui l'outil souhaité. C'est l'animation qui fera notre modèle. La productivité n'est pas un vilain mot. Il faut une objectivation du travail.

**La CGT indique qu'un salarié peut être productif sans pour autant être contrôlé constamment ...**

## Présentation de la politique RSE (responsabilité sociétale d'entreprise) du groupe

6 salariés composent ce service.

Le sondage lié à la Raison d'être auprès des sociétaires a fait apparaître trois attentes : santé et bien être, environnement, inclusion et accessibilité, piliers sur lesquels la Matmut va travailler avec son service RSE.

Nous soulignons que des efforts doivent être réalisés sur le parc auto du groupe (hybride, électrique..).

La CGT se réjouit de la démarche mais se dit choquée par le manque de souci écologique du Groupe avec le nouveau logo et la distribution des maquettes d'animations plastiques...

La Direction justifie l'action logo par la recherche difficile de fournisseurs en France, rappelle que le plastique est issu du recyclage.

Nous posons la question de l'opportunité de conserver l'entreprise Phénix aviation dont la Matmut est le principal actionnaire, compagnie privée en déficit et polluante. Le Directeur RSE, au sein du groupe depuis quelques mois, ne connaît pas cette société et regardera donc le dossier.

En fin d'année, une étude sera réalisée sur la possibilité d'installation de bornes électriques sur certains sites Matmut.

L'année 2022 est une année de cadrage et de structuration. Le lancement des projets dès 2023. Un budget RSE pour 2023 sera établi.

La CGT salue la démarche et espère que la prise en compte de l'urgence climatique sera une réalité dans l'entreprise, et pas un simple affichage marketing.

## **CSE dédié aux conditions de travail, santé, sécurité.**

La CGT déplore que nos questions n'ont pas été retenues à l'ordre du jour de cette réunion et que contrairement aux dires de la Direction, de nombreux sujets n'ont pas été abordés dans la commission idoine. Seul sujet retenu pour cette réunion : la validation du calendrier des visites des Représentants de Proximité ce qui est totalement insuffisant et anormal.

Exemples parmi de nombreux sujets que nous avons souhaité mettre à l'ordre du jour, sans succès :

- Déploiement de SMART sur l'ensemble des PGIS avec pour constat que ce logiciel augmente le délai de traitement des dossiers ce qui nous interroge sur les effectifs nécessaires pour réduire celui-ci...
- Les brigades intempéries qui avaient été prévues après les grèves de 2020 ne sont toujours pas installées.

Nous faisons la lecture du mail que nous avons envoyé à la Direction, inspection du travail mise en copie, sur l'absence de contenu des réunions dédiées aux conditions de travail.

La Direction rappelle que l'ordre du jour est signé par la Secrétaire du CSE, ou du Secrétaire adjoint en son absence. La CGT déplore que des enjeux aussi importants soient oubliés dans les réunions trimestrielles sur les conditions de travail !

- Point sur la recrudescence des cas de Covid

La Matmut va rappeler à tous les salariés les mesures de précaution conseillées par le gouvernement: plexiglas en agence, aération des locaux, port du masque conseillé, lavage des mains, distanciation, mesures de réservation aux restaurants d'entreprise à Rouen...

Nous ne comprenons pas pourquoi des mesures plus efficaces ne sont pas remises en place comme la mise en télétravail des cas contacts en attente de test négatif. La Direction dit qu'elle va étudier le point...mais s'en tiendra aux mesures préconisées par le Gouvernement.

- MPJ

Dans le cadre de ce dossier géré par la CGT et suite au droit d'alerte ayant amené une enquête de 6 mois et de multiples recommandations, nous demandons à la Direction de nous indiquer si elle a saisi l'inspection du travail suite à la position des élus du CSE en défaveur du plan d'action présentée par celle-ci, puisque la Direction ne reprenait qu'une partie des préconisations de l'enquête.

La Direction confirme qu'elle ne compte toujours pas saisir l'inspection du travail.

La CGT rappelle la responsabilité de l'employeur et des élus du CSE au sujet de la préservation de la santé physique et mentale des salariés de l'entreprise. Nous demandons que des réponses écrites soient apportées sous 8 jours maximum quant aux problématiques d'effectif et de charge de travail.

**Avez-vous des questions pour le prochain CSE ? Contactez-nous !**