

### Information/consultation sur la mise à jour du DUERP, le Rapport annuel 2024 et le Programme annuel 2025 de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail : recueil d'avis du CSE

#### Lecture d'une résolution dont voici le résumé:

Le Comité Social et Économique (CSE) de l'UES Matmut, sur proposition de la Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail - Qualité de Vie et Conditions de Travail (CSSCT-QVCT), adopte une résolution fondée sur une analyse approfondie des risques professionnels, des conditions de travail et des politiques de prévention mises en œuvre.

Le rapport met en évidence des insuffisances structurelles persistantes en matière de prévention des risques psychosociaux (RPS), en raison de dispositifs d'accompagnement jugés inadaptés et d'un manque d'actions concrètes sur les causes organisationnelles. Il est souligné que l'absence d'études d'impact dans les projets de transformation méconnaît le principe de précaution prévu par le Code du travail.

Le CSE demande ainsi la mise en place de mesures immédiates et adaptées, notamment la régulation de la charge de travail et la répartition des tâches, afin de limiter les agressions et incivilités, dont 40 % résultent de l'insatisfaction des sociétaires. Il insiste également sur la nécessité d'aménagements matériels ergonomiques sans attendre le projet à long terme « Ma Maison Matmut ».

En outre, le CSE relève des lacunes dans l'identification et l'évaluation des risques professionnels, dénonçant une approche trop générique du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), ne tenant pas compte des spécificités métiers et des réalités de terrain. Il exige une refonte de ce document, avec une déclinaison par service, une identification précise des dangers et une évaluation rigoureuse des risques résiduels.

La surcharge de travail, facteur aggravant systémique, est également pointée du doigt. Le CSE regrette l'absence de mesures structurelles pour réguler la charge de travail et prévenir l'épuisement professionnel. Il exhorte à une meilleure anticipation des impacts des transformations internes et de l'intégration des nouvelles technologies sur la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT).

Concernant les risques spécifiques, le CSE déplore l'absence de réponses adaptées aux conflits de valeur, au manque de reconnaissance, au travail isolé, aux incivilités, aux troubles musculosquelettiques, aux conduites addictives et aux risques routiers. Il réclame des mesures concrètes et immédiates, adaptées aux enjeux identifiés.

Enfin, le CSE souligne des manquements en matière de transparence et de traçabilité des données relatives à la prévention des risques, notamment l'absence de transmission des résultats des baromètres sociaux et des données consolidées sur la charge de travail. Il exige un suivi rigoureux des actions du PAPRI Pact, incluant des indicateurs de résultats et un échéancier précis.

Au regard de ces constats, le CSE formule plusieurs demandes formelles, parmi lesquelles la révision complète des DUERP, l'intégration systématique d'analyses d'impact dans les projets de transformation et la mise en œuvre immédiate de mesures correctives sur les points critiques.

En conclusion, considérant les insuffisances méthodologiques et le manque de transparence des dispositifs en place, les élus de la CSSCT-QVCT recommandent unanimement au CSE de voter défavorablement au Rapport Annuel 2024, au PAPRI Pact 2025 et aux mises à jour des DUERP, en exigeant des réponses détaillées et motivées de la Direction dans les meilleurs délais.

**Résultat du vote (31 votants):** La Résolution adoptée à l'unanimité

### Point sur l'utilisation du numéro vert et du fichier des informations personnelles et confidentielles

Présentation de la mise à jour du formulaire

L'utilisation des coordonnées personnelles sont utilisées pour uniquement quelques cas de figure, comme une pandémie, une absence inquiétante, problème industriel, impossibilité de se rendre dans les locaux.

3 cas d'utilisation du fichier :

- gestion de crise : envoi un SMS groupé aux salariés (ex: alerte rouge à la neige pour un département)
- urgence médicale : si un salarié est en urgence sur un site pour qu'un proche vienne éventuellement le chercher, ou alors pour informer un proche d'une situation d'urgence ou malaise en télétravail : si les pompiers sont contactés, afin qu'ils puissent se rendre sur les lieux en cas d'adresse incomplète
- Absence inquiétante : si les personnes sont connues comme étant vulnérables par les RRH ce fichier peut permettre de prendre des nouvelles du salarié.

Les droits d'accès à ce fichier sont restrictifs seuls les RRH ont accès. Les managers n'ont accès aux coordonnées de leur équipe uniquement si le salarié a donné son accord ou transmis lui-même ses coordonnées. En cas de gestion de crise, le PCA (responsable PCA: plan de continuité d'activité) et les communicants de crise y ont accès. Les quelques administrateurs du site sont les derniers à avoir accès à ces données.

#### Numéro vert : Gestion de crise : Alerte

Le Groupe Matmut a mis en place un dispositif d'alerte et de contact des salariés (UES Matmut). Ces derniers reçoivent un SMS sur leur téléphone portable personnel leur demandant d'appeler le numéro vert gratuit mis à leur disposition afin de pouvoir les informer en cas de crise. Le numéro vert est présent à l'arrière des badges salariés 0800 70 66 66.

Les élus du CSE constatent que ce dispositif n'a jamais été utilisé par la Direction pour prévenir les salariés afin de les prévenir d'un événement. Exemple: en cas d'alerte intempérie un SMS doit être envoyé en préconisant le télétravail.

La Direction précise qu'un Plan Continuité d'Activité (PCA) est désigné dans chaque Direction Opérationnel (DO) pour coordonner les actions et voir s'il s'agit d'une situation de crise et les décisions à mettre en œuvre.

Les élus constatent que ça fait beaucoup d'intervenants et de pré requis avec une absence d'homogénéité par secteur qui met en doute l'efficacité de cette méthode. La Direction pense que justement chaque événement doit être traité de manière individuelle pour s'adapter à chaque situation et estime que la chaîne RH est très disponible et réactive dans ce process mais précise qu'une étude est en cours sur autre chose que l'usage des SMS pour être encore plus réactif. Selon la Direction, les retours d'expérience aident à améliorer au quotidien.

**La CGT précise à la Direction que malgré la création de ce dispositif (période Covid), il y a des gros dysfonctionnements, nous prenons l'exemple de la neige en IDF en novembre 2024.**

**De plus, malgré les interrogations de la CGT sur ce sujet,** la Direction n'est pas en mesure de nous donner une information complète concernant ce dispositif.

### SOMMAIRE

- Information/consultation sur la mise à jour du DUERP
- Point sur l'utilisation du numéro vert et du fichier des informations personnelles et confidentielles
- Déclaration de la secrétaire du CSE
- Actualité et suivi RH
- Point de suivi des activités MPJ
- Information/consultation du CSE sur le projet d'évolution de l'organisation de l'EIS

**Les élus CGT, sachant que ce logiciel existe depuis 2020, ne comprennent pas qu'il ne soit pas utilisé.**

**La CGT demande précisément sur l'année 2024 le nombre d'activation de ce système, pour quels motifs, le budget alloué, le prestataire choisi, le mode de déploiement et enfin si des tests sont envisagés.**

La Direction n'a aucune réponse à apporter en séance.....

## **Déclaration en début de CSE par la Secrétaire du CSE Emmanuelle Délié (CGT)**

Madame la Présidente,

Au nom de l'ensemble des élus du CSE, je souhaite exprimer nos préoccupations concernant les dysfonctionnements organisationnels qui entravent le bon déroulement de nos missions.

### 1. Manque de prévisibilité du calendrier social :

- Le calendrier social manque de prévisibilité, ce qui rend difficile la planification des activités du CSE. L'accord CSE prévoit pourtant un calendrier annuel. Cette situation perturbe l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle des élus, notamment rendant leurs déplacements imprévisibles. De plus, cela met en difficulté les collègues et managers qui doivent gérer ces absences imprévues des élus.
- L'absence de calendrier prévisionnel annuel empêche une préparation adéquate des sujets à aborder et inonde chaque mois les sollicitations à la direction avec un effet de cumul. Par ailleurs je me permets de vous rappeler que cette absence contrevient à l'article 3.1.2 de notre accord CSE. L'avancée des négociations était notamment marquée par la mise en place de ce calendrier annuel et de l'anticipation des thématiques, capitalisant sur les dysfonctionnements connus lors du mandat précédent.

### 2. Gestion des points et questions à l'ordre du jour :

- Les ODJ nous parviennent de plus en plus tard empêchant les élus de travailler en profondeur les sujets en amont comme il est nécessaire pour enrichir le débat.
- La lisibilité du tableau des points et questions-réponses est de plus en plus complexe, avec de nombreux renvois vers des tableaux précédents.
- Les réponses de la direction sont souvent insuffisantes, ne permettant pas de régler les situations exposées et contraignant parfois les élus à reposer la question.
- Les durées prévisionnelles des points sont régulièrement sous-estimées ou surestimées sans réel lien avec les sujets concernés, ce qui entraîne des contraintes de temps pour les échanges et rend difficile la planification des interventions des élus. Par exemple, pour le CSE de mars, l'addition des durées des points atteignait 5 heures, alors que la réunion était prévue sur une journée et demie.
- Le contenu des points retenus à l'ordre du jour est de plus en plus restreint. Alors que le CSE est censé être le lieu d'échange sur les problématiques rencontrées sur le terrain, peu de sujets proposés par les élus sont retenus par la direction

Sur le premier trimestre, seulement 8 demandes des élus sur 44 ont été retenues en janvier, 3 sur 26 en février, 3 sur 28 pour le CSE ordinaire de mars, et 3 sur 12 pour le CSE extraordinaire dédié aux questions de santé, sécurité et conditions de travail. En conséquence, la durée des CSE se réduit et les sujets de fond importants pour les salariés ne sont pas traités.

### 3. Fonctionnement des commissions et du CSE :

- Les sujets nécessitant un suivi, les travaux et rapports des commissions devraient faire l'objet d'une présentation en CSE.
- Certains sujets initialement prévus à l'ordre du jour de la commission SSCT sont reportés en CSE, en raison du manque de temps consacré à l'instance. Pourtant, la Direction refuse l'inscription de ces sujets en CSE dédiés aux thématiques SSCT, prétextant l'incompétence de l'instance.
- Le CSE a souhaité déléguer certains sujets aux commissions, dans l'esprit de l'application de l'accord CSE et de la loi. Nous constatons que deux réunions par an ne permettront pas à celles-ci de livrer les rapports attendus par le CSE, ce qui risque d'alourdir inutilement les prochains ordres du jour.
- Il est important de rappeler que le CSE est l'instance décisionnelle, et que les commissions rendent compte de leurs travaux au CSE. Or, l'organisation actuelle empêche cette mission fondamentale.

### 4. Règlement intérieur du CSE :

Le règlement intérieur du CSE n'a toujours pas été approuvé, un an et deux mois après l'installation du CSE et malgré plusieurs demandes d'inscription à l'ordre du jour.

Les élus attendent toujours les propositions de rédaction de la direction sur les points de désaccord, afin de parvenir à un accord. L'ensemble des élus vous alertent sur ces dysfonctionnements, qui empêchent le CSE de fonctionner correctement. Nous espérons que ces points seront pris en considération et que des mesures seront prises pour améliorer le fonctionnement du CSE, demandes qui ne sont ni plus ni moins que l'application de l'accord CSE.

Nous vous remercions pour votre écoute attentive.

A cette déclaration :

- La Direction reconnaît que le calendrier prévisionnel est un axe d'amélioration ( elle a écouté a priori ) mais précise que certains éléments sont variables (prévoyance, HAV...).
- La Direction se défend de toute volonté négative à l'égard des élus.
- Concernant l'ordre du jour, la Direction entend que c'est un axe d'amélioration mais qui s'entend entre les élus et la direction. Elle précise également que si un sujet n'est pas retenu, il n'est pas utile de le remettre à chaque fois.
- Pour les délais prévisionnels pour les sujets retenus, il y a en effet une piste d'amélioration à prévoir.
- Concernant le règlement intérieur, la Direction précise que la contre proposition n'était pas en adéquation avec ce qu'il doit être. Il ne doit pas être utilisé pour régir les relations entre les élus et la direction et contrevir à l'accord collectif en place.

## **Actualité et suivi RH**

### **• Suivi sur la mise en place de la Car policy 2025**

À compter du 1er février 2025, les véhicules attribués aux salariés seront soumis à un avantage en nature réévalué à 20 % de leur prix d'acquisition, conformément à une réforme gouvernementale. Cette modification, faisant passer le taux de 12 % à 20 %, s'applique rétroactivement aux véhicules renouvelés à partir de cette date. **La CGT, soucieuse de garantir l'équité de cette mesure, a demandé à la Direction de confirmer que les véhicules attribués avant cette échéance continueront d'être assujettis au taux de 12 %, évitant ainsi une revalorisation rétroactive pour les salariés concernés.**

Par ailleurs, les bénéficiaires d'une carte GR pourront l'utiliser au sein du réseau Total en Europe pour l'approvisionnement en carburant et la recharge des véhicules hybrides. Toutefois, une précision sur la liste des pays éligibles demeure attendue. Concernant le télépéage, **la CGT a déploré l'absence de communication claire et sollicite des informations détaillées sur les modalités d'utilisation.**

Dans le cadre de la nouvelle gestion du parc automobile destiné aux salariés itinérants, les recrutements récents se font exclusivement sur des véhicules à cinq places, une politique qui sera progressivement étendue aux renouvellements. **La CGT a néanmoins insisté pour que cette transition fasse l'objet d'un suivi rigoureux afin de garantir une mise en œuvre équitable.** En réponse, la Direction a confirmé qu'aucune anticipation sur cette mesure n'était prévue, les modifications s'opérant uniquement au moment du renouvellement du véhicule.

Un décret du 25 février 2025 vient officialiser la modification du taux d'avantage en nature. À cet égard, un courrier sera adressé aux salariés disposant d'un véhicule de fonction afin de préciser s'ils en font un usage permanent ou strictement professionnel. En cas d'usage permanent, le taux appliqué s'élèvera à 20 % du coût du véhicule ; dans le cas contraire, aucun avantage en nature ne sera comptabilisé. **La CGT, alertée par l'absence de communication spécifique à destination des CEA Renforts, a rappelé que ces derniers s'étaient vu garantir leur éligibilité dès janvier 2025,** avec un effet immédiat, voire rétroactif au 1er janvier. La Direction a confirmé que les CEA Renforts bénéficieraient bien d'une mise à disposition d'un véhicule dès leur prise de fonction.

### **• Clause de mobilité**

La clause en question, ajoutée aux contrats lors des renouvellements, notamment pour les temps partiels, permet à l'entreprise de modifier l'affectation des salariés dans un secteur proche et d'adapter leurs horaires en conséquence. La Direction affirme qu'il ne s'agit pas d'une clause de mobilité, mais d'une clarification des zones d'affectation en vigueur depuis 2015, appliquée progressivement pour harmoniser les contrats.

Cependant, **la CGT considère qu'il s'agit bien d'une clause de mobilité, pouvant créer de l'insécurité pour les salariés et donnant de nouvelles prérogatives à l'entreprise. Elle souligne que certains salariés se sont vu imposer cette clause comme condition de renouvellement de leur contrat,** ce que la Direction conteste.

Des élus du CSE dénoncent aussi l'application excessive de cette clause lors de simples changements d'adresse ou d'affectations provisoires. Le débat s'est élargi à la distinction entre clause de mobilité et clause d'affectation, ainsi qu'à la différence entre bassin d'emploi et zone d'activité. La Direction affirme que cette clause vise à préserver l'emploi à proximité sans contrainte majeure pour les salariés, mais des élus du CSE demandent un réexamen de cette disposition, jugée source d'inquiétude.

## • Règles de pose des congés payés

Le 18 mars 2025, un email a été envoyé aux salariés qui ont demandé l'application de la loi DDADUE pour la période du 1er juin 2009 au 31 mai 2020 avec un questionnaire à remplir pour compléter leur demande. Ce mail a été envoyé uniquement aux salariés dont le dossier est incomplet. Pour rappel, la Direction peut remonter au maximum sur 5 ans dans ses archives internes (règle RGPD). Au-delà, le salarié doit fournir les éléments permettant de justifier de ses arrêts maladie. Un décompte sur AMELI suffit.

Concernant la question 6 de ce questionnaire qui demande aux salariés de compter eux même le nombre de jours auxquels ils auraient droit, la DRH confirme, suite à notre intervention, que les salariés ne sont pas dans l'obligation d'y répondre, puisque la Matmut a l'obligation de respecter la loi (et donc de calculer leurs droits réels). Alors soit vous indiquez XXX, soit vous indiquez un chiffre largement majoré. Ce chiffrage ne sera pas opposable au salarié.

Les jours DDADUE recalculés seront intégrés aux compteurs des congés acquis.

Certains élus du CSE souhaitent savoir si les RTT peuvent être posées en anticipation, ex O .80 , donc pas 1 jour, le salarié peut poser ce jour en anticipé puisqu'avec la chronotique c'était possible. Ça reste possible avec validation managériale mais pas de compteur prévu sous Hello. La Direction ne l'interdit pas mais cela reste une prise de risque pour le salarié et pour le manager. Concernant les CP, l'anticipation est possible avec le compteur "en cours d'acquisition".

**La CGT repose des questions concernant la pose de congés pour les temps partiels, la Direction s'étant engagée à publier une FAQ pour valider ce qu'avait dit Mme Jolly en CSE à savoir pas de panachage mais possibilité de poser les RTT et les récupérations en début ou fin de congés.**

La Direction va s'assurer de la mise en place et surtout de la mise en ligne d'une FAQ (attendue depuis + de 3 mois) confirmant ses propos pour clarifier ce point.

**Les élus de la CGT questionnent la Direction à propos de la non perte de CP lors d'un arrêt inférieur à 30 jours car actuellement dès le 1er jour d'arrêt le nouveau logiciel Hello décompte des jours, idem pour les RTT.** A ce jour, le paramétrage des compteurs devrait être revu, la Direction n'a pas la réponse, prend note et doit revenir rapidement vers nous afin de clarifier la situation.

Les élus du CSE s'interrogent du taux de présence de salariés nécessaires par services pour la pose des congés. Selon la Direction, la pose des congés relève de la compétence des directions opérationnelles métiers en fonction de leurs besoins. La Direction a conscience de la sensibilité du sujet tout en rappelant que la pose relève du pouvoir de direction de l'employeur, sur 2025, pas de règle pour harmoniser de taux de présence puisque les directions opérationnelles ont délégation.

La Direction ne sait pas si elle est en mesure d'obtenir les règles posées par directions opérationnelles pour nous les communiquer.

## Point de suivi des activités MPJ

La Direction a dressé un bilan de l'activité de la Protection Juridique au 31 décembre 2024, mettant en exergue la stabilité du portefeuille des assurés bénéficiant de cette option, qui s'élève à plus de 4 millions de contrats. Malgré une contraction des partenariats ayant entraîné une diminution de 1,1 % des contrats (6,1 % hors groupe), cette stabilité est jugée satisfaisante. Toutefois, une baisse du SMAC renforcé a été observée.

Sur le volet de l'assistance juridique, le volume des appels enregistrés connaît une hausse de 3,5 % par rapport à l'année précédente, un phénomène attribué à la redondance de certaines demandes. Néanmoins, le taux d'efficacité des appels décrochés atteint 70 %. Concernant la négociation, une amélioration de 3,7 points est constatée, avec un taux d'efficacité atteignant 46,8 %. Les enquêtes de satisfaction révèlent un score de 8,5 sur 10, témoignant d'une reconnaissance des assurés à l'égard des démarches entreprises, même en cas d'issue défavorable des négociations.

En matière de gestion, le nombre d'ouvertures de dossiers progresse de 1,6 %, atteignant 54 835 dossiers traités (+0,6 %). La Direction souligne une recrudescence des dossiers en lien avec l'automobile (Airbag, moteur PureTech). Le taux de règlement amiable s'établit à 72,3 %, bien qu'en léger recul (-0,6 point), ce qui confirme l'importance accordée à cette approche par la Matmut Protection Juridique et ses assurés. La charge de travail reste stable, avec moins de 6 000 tâches traitées à la fin de l'exercice 2024.

La Direction confirme que les effectifs en équivalents temps plein (ETP) sont au complet, renforcés par un stagiaire avocat et 13 alternants. Ce dispositif permet de maintenir un taux d'efficacité supérieur à 75 %, bien que le nombre de réclamations enregistrées chez MPJ ait augmenté pour atteindre 938 dossiers. Les causes précises de cette hausse restent à déterminer.

S'agissant de la formation, le plan de développement des compétences 2025 prévoit une montée en expertise des équipes, avec 60 % des sessions dispensées en présentiel. Le déploiement de Predictice sera finalisé en avril 2025, avec un accompagnement dédié visant à optimiser l'interaction entre les juristes et l'intelligence artificielle. Ce nouvel outil ne se substituera pas à la prise de décision humaine mais servira à accroître l'efficacité des équipes en facilitant l'accès immédiat à la jurisprudence.

La Direction annonce également l'enrichissement des indicateurs de suivi, incluant les flux entrants, les négociations et les volumes d'appels traités. Un support de feedback sera élaboré afin d'améliorer la gestion interne. En 2024, 18 groupes de travail ont favorisé la co-construction de nouvelles pratiques, aboutissant notamment à l'extension de la gestion des dossiers d'appel aux juristes en région et à une mutualisation des dossiers sériels et médiatiques.

Le plan d'action 2025 s'articule autour de plusieurs axes prioritaires :

- Renforcement de la négociation et de l'accompagnement des sociétaires sur les litiges automobiles, avec la création d'une cellule spécialisée, pilotée par un technicien auto, pour éclairer les juristes sur les aspects techniques des dossiers.
- Optimisation des pratiques de provisionnement et de clôture des dossiers, afin d'améliorer la gestion des stocks et d'éviter une évaluation tardive.
- Poursuite du développement d'une culture client, mettant en avant le facteur humain face aux évolutions technologiques et à l'intelligence artificielle.
- Amélioration de la gestion des sollicitations mal orientées, permettant aux juristes-conseils d'apporter une première réponse aux assurés et de limiter les insatisfactions.

Par ailleurs, l'amélioration du CCS Gestion, la simplification des parcours sociétaires et la fin de la dualité de gestion des sinistres DDE entre le DRS et la MPJ figurent parmi les mesures phares. La Direction prévoit aussi la mise en place de nouveaux indicateurs de suivi et le déploiement de l'enregistrement des appels, afin de prévenir les incivilités et d'améliorer le traitement des réclamations.

Sur le volet de la formation, une Académie PJ destinée aux salariés expérimentés viendra compléter les dispositifs existants. Toutefois, certains élus du CSE ont exprimé des réserves quant à l'alourdissement de la charge de travail et à la perte de la dimension juridique du métier.

**La CGT a salué les avancées réalisées mais a exprimé plusieurs préoccupations :**

- Charge de travail des secrétaires et agents administratifs : **La CGT déplore l'absence de mention de ces métiers dans l'exposé de la Direction et met en évidence des disparités entre le siège et les régions.** La Direction, n'ayant pas de données précises, s'engage à mener des investigations.
- Diminution des effectifs : **La CGT note une baisse du nombre d'ETP JPJ (149 en 2022 contre 135 aujourd'hui) et s'interroge sur les recrutements à venir.** La Direction annonce l'embauche de juristes en CDI et CDD mais sans préciser de volume exact. Elle envisage également le recours à des étudiants en emploi à temps partiel, **une solution jugée insuffisante par la CGT.**
- Évolution des rémunérations : **La CGT relève une incohérence dans la politique salariale,** pointant une baisse du salaire proposé pour un poste de JPJ à Torcy (29 500 € brut annuel contre 30 000 € auparavant). La Direction assure qu'elle ajustera les salaires en fonction des besoins de recrutement mais refuse de s'aligner sur la concurrence (AXA, MAIF).
- Niveau de qualification des juristes : **La CGT critique la baisse du niveau de recrutement (passage de Bac+5 à Bac+3), y voyant une dévalorisation de la profession.** La Direction justifie ce choix par des impératifs réglementaires et assure que les compétences requises sont maintenues.

Concernant les conditions de travail, **la CGT alerte sur l'augmentation des réclamations (938 en 2024 contre 452 en 2022), dénonçant le rôle du logiciel CSS, perçu comme un facteur perturbant. La Direction réfute cette hypothèse,** l'imputant plutôt à l'absentéisme et à un manque d'implication de certains salariés. Face aux tensions observées, **la CGT propose l'instauration de « journées tranquillité » afin d'alléger la pression pesant sur les gestionnaires.**

Sur la téléconsultation, le syndicat souligne l'augmentation significative du nombre d'appels traités par les juristes (3 490 en 2023 contre 4 172 en 2024) et questionne la Direction sur le recours aux heures supplémentaires. Cette dernière s'engage à fournir des données plus précises ultérieurement.

Enfin, **la CGT met en lumière des difficultés liées à Predictice, l'enregistrement des appels et la surcharge de travail des juristes PJ, en raison de sollicitations hors de leur périmètre habituel. La CGT plaide pour une reconnaissance spécifique des formateurs de l'Académie PJ et dénonce une pression excessive exercée sur les négociations par certains managers.**

La Direction reconnaît certains enjeux, tout en affirmant sa volonté de stabiliser les effectifs et d'améliorer les conditions de travail. Elle souligne que le turn-over en MPJ demeure un problème majeur, nécessitant un suivi attentif et des actions ciblées pour assurer une meilleure rétention des talents.

## Information/consultation du CSE sur le projet d'évolution de l'organisation de l'EIS

La Matmut a présenté un projet de restructuration de son organisation de l'expertise, visant à en optimiser le fonctionnement et à renforcer les compétences internes. D'une durée prévisionnelle de trois mois, cette réorganisation concerne les expertises en habitation, l'évaluation des risques avant souscription ainsi que l'expertise corporelle. L'objectif affiché par la Direction est d'améliorer la fluidité et l'efficacité des processus grâce à une modernisation des outils et une meilleure répartition des missions entre experts salariés et experts libéraux.

Un projet structuré autour de quatre axes stratégiques

Afin d'atteindre ses objectifs, la Matmut définit quatre axes stratégiques :

- Valorisation de l'expertise salariée pour renforcer l'image et la représentation de l'entreprise.
- Capitalisation sur les compétences des équipes en place, en assurant une montée en expertise des salariés.
- Optimisation de la répartition des missions entre les experts salariés et les experts libéraux, pour une gestion plus efficiente.
- Réduction des ruptures dans le parcours des sociétaires, en améliorant la continuité et la qualité du service.

En 2024, 65 000 missions d'expertise ont été réalisées, principalement en habitation multirisque (50 000), en enquêtes et transactions (8 000), ainsi que dans d'autres domaines d'expertise (7 000). Les ressources humaines dédiées se composent actuellement de 42,7 équivalents temps plein (ETP) affectés à l'expertise corporelle et 115,5 ETP pour l'expertise en bâtiment et vol. Toutefois, le cadre réglementaire interdit d'ores et déjà aux experts salariés d'intervenir sur les sinistres liés à la sécheresse, une interdiction susceptible d'être étendue à d'autres catégories d'expertise.

Le projet prévoit une refonte de l'organisation actuelle, qui repose sur des pôles répartis en zones géographiques. Cette refonte s'appuie sur plusieurs mesures clés :

- Suppression de plusieurs postes de management:
- Création de deux pôles nationaux distincts
  1. Un pôle national dédié à l'expertise corporelle, regroupant l'UGS et cinq équipes EIS spécialisées.
  2. Un pôle national dédié aux expertises matérielles et à la fréquence, regroupant le PGIS et douze équipes EIS.

Cette restructuration réduit le nombre d'entités en charge des expertises (de trois à deux) tout en maintenant la composition des équipes existantes.

- Nomination de trois Coordinateurs Opérationnels et Techniques sous l'autorité du Responsable national de l'expertise :
  - Un coordinateur pour l'expertise corporelle
  - Deux coordinateurs pour l'expertise habitation

La Direction estime que cette réorganisation permettra un pilotage plus précis de l'activité, tout en apportant un soutien technique renforcé aux équipes. Aucun changement dans les missions des pôles n'est envisagé à ce stade.

Les inquiétudes et revendications de la CGT

Face à cette réorganisation, la CGT exprime de nombreuses préoccupations et demande des précisions sur plusieurs aspects du projet.

### 1. L'impact sur la répartition des missions et la charge de travail

- **La CGT s'interroge sur une éventuelle réaffectation des dossiers matériels des sinistres corporels aux PGIS, comme cela se faisait par le passé.** La Direction confirme que la répartition actuelle restera inchangée.
- **La CGT questionne également une éventuelle augmentation du nombre de missions d'expertise ainsi que du nombre d'experts en fonction.** La Direction répond que le nombre de missions ne constitue pas un indicateur pertinent, et que celles-ci seront ajustées en fonction des ressources disponibles. La répartition entre expertise salariée et libérale sera affinée dans le cadre de cette restructuration.

### 2. Gestion des absences et des reports de rendez-vous

- **La CGT souligne le manque de dispositif clair pour gérer les reports de rendez-vous en cas d'arrêt d'un expert. Actuellement, ces reports sont souvent placés sur les journées de télétravail ou de bureau des experts concernés.**
- Concernant les sinistres liés à la sécheresse, leur gestion est externalisée aux experts libéraux depuis le 1er janvier 2025, conformément à la réglementation.
- Pour les dossiers vol, aucune modification organisationnelle n'est prévue, ces missions étant déjà prises en charge par les experts corporels.

### 3. Conditions de travail et outils mis à disposition

- **La CGT regrette le manque d'améliorations concrètes en matière de conditions de travail.** Elle réclame notamment : Une optimisation du logiciel Soléra Expert'is, Une meilleure gestion des reports d'expertise en cas d'arrêt maladie, Une prise en compte du temps de trajet dans l'organisation du travail.
- **La CGT souligne également l'absence d'une étude d'impact écologique sur la réorganisation et dénonce une approche davantage axée sur le marketing** que sur une véritable politique environnementale.

### 4. Absence de revalorisation salariale et manque de reconnaissance

- **La CGT demande une revalorisation des classifications des experts et des gestionnaires, arguant que la charge de travail pourrait évoluer avec la réorganisation.** La Direction répond qu'aucune revalorisation salariale n'est envisagée, considérant que les missions restent inchangées.

### 5. Mobilité et répartition des secteurs

- Les élus du CSE s'inquiètent d'éventuelles mobilités géographiques imposées. La Direction assure qu'aucune mobilité contrainte ne sera appliquée, sauf demande expresse des salariés et selon les opportunités disponibles.
- La répartition des secteurs et des zones d'expertise reste en cours d'analyse. Actuellement, les 17 pôles sont dirigés par 17 responsables. Avec la spécialisation des équipes en cinq et douze pôles respectivement, des ajustements seront nécessaires, bien que la cartographie définitive ne soit pas encore finalisée.

### 6. Optimisation du pilotage des missions

- **La CGT critique l'outil informatique de répartition des missions, qui effectue des extractions toutes les heures mais ne permet pas d'assurer une attribution homogène et efficace.**
- Malgré l'opposition du syndicat, la Direction maintient l'ajout d'expertises en visioconférence aux experts en journée de rédaction.

Alors que la Direction présente cette réorganisation comme une avancée en termes d'efficacité et de modernisation, **la CGT exprime de vives réserves quant à son impact sur les conditions de travail des experts.** Elle regrette notamment l'absence d'une véritable concertation, ainsi que le manque de mesures concrètes pour améliorer le quotidien des salariés.

Malgré l'ouverture de la Direction à étudier certains points soulevés, elle refuse toute modification structurelle du projet et conditionne toute évolution des effectifs à une étude économique et organisationnelle préalable.

Le dialogue reste donc ouvert, mais le syndicat insiste sur la nécessité d'une réévaluation du projet afin qu'il prenne pleinement en compte les réalités du terrain et les attentes des salariés.

**CGT**  
MATMUT

## COORDONNÉES

SYNDICAT CGT UES MATMUT  
66 RUE DE SOTTEVILLE 76100 ROUEN

[contact@cgt-matmut.fr](mailto:contact@cgt-matmut.fr)



06.64.74.04.22  
<https://www.cgt-matmut.fr>

