



LES ECHOS DU CSE

COMPTE RENDU DU CSE DES 18,19 ET 20 MARS 2025

DNI

Information / consultation du CSE sur le projet d'évolution de l'organisation au sein de la Direction du Numérique et de l'Innovation (Lot 2) – Première réunion de présentation

1. Contexte général et ambition stratégique

La Direction du Numérique et de l'Innovation (DNI), dans une dynamique d'amélioration continue et de renforcement de la performance collective, a présenté aux instances représentatives du personnel un ambitieux projet de transformation organisationnelle. Celui-ci, désigné sous l'intitulé "Lot 2", constitue le prolongement logique d'une première phase (lot OSI) amorcée précédemment, et s'inscrit dans une démarche de cohérence globale avec les orientations stratégiques de la SGAM Matmut.

2. Valorisation des ressources internes

L'un des piliers de ce projet réside dans la consolidation des effectifs internes, au détriment du recours à des prestataires externes. En ce sens, un effort notable de recrutement est déployé depuis 2021, ayant permis l'intégration de 74 collaborateurs en CDI, et la poursuite de cette politique vise un effectif cible de 476 CDI d'ici la fin de l'année 2025. Cette orientation traduit une volonté affirmée de sécuriser les compétences clés, tout en consolidant la mémoire organisationnelle.

3. Objectifs structurants de l'évolution organisationnelle

Le projet repose sur quatre axes fondateurs :

- **Transversalité**, en favorisant les synergies inter-équipes et la mutualisation des savoirs ;
- **Responsabilisation**, à travers une clarification des périmètres d'intervention et une autonomie accrue des acteurs ;
- **Simplification**, en allégeant les circuits décisionnels ;
- **Professionalisation**, avec l'accompagnement structuré à la montée en compétences.

Ce réaménagement n'induit aucune suppression de poste, ni mobilité imposée, et s'inscrit dans une logique de stabilité des effectifs.

4. Méthodologie de déploiement

La démarche, rigoureusement encadrée, s'appuie sur un cadrage initial, la mise en place de groupes de travail plurifonctionnels, et une phase de consultation du CSE. Elle sera complétée par une communication à l'ensemble des collaborateurs à travers une réunion plénière et un dispositif de rediffusion.

5. Architecture cible autour de quatre centres de service

- **Centre de service projet (CSP)**: Organisé autour de trois équipes encadrées chacune par un manager, il vise une gestion rigoureuse des projets par jalonnement, une montée en compétence des chefs de projet, et une capitalisation sur les retours d'expérience.
- **Centre d'expertise fonctionnelle**: Ce pôle regroupe les compétences métiers selon six thématiques majeures (IARD, Sinistres, Personnes, Distribution, Activités supports 1 et 2). Chaque cœur de compétence est supervisé par une chaîne managériale structurée et a pour vocation de renforcer le lien entre les métiers et les équipes IT.
- **Centre de tests et recettes**: Ce centre vise une standardisation des pratiques de test et une automatisation accrue via des outils spécialisés. Sa structuration repose sur une cellule fonctionnelle incluant testeurs métiers, DevOps, et prestataires, et des équipes sous encadrement hiérarchique direct.
- **Entité "Performance opérationnelle"**: Cette entité transversale s'articule autour de trois composantes : qualité et reporting, innovation et prospective, pilotage des moyens et animation transverse. Elle joue un rôle d'impulsion stratégique et de diffusion des bonnes pratiques.
- **Gouvernance et pilotage des domaines fonctionnels**: Désormais, neuf domaines fonctionnels sont co-pilotés par la DNI et les directions métiers : expérience client, indemnisation, offre, outils et métiers supports, data, Cardiff IARD, réglementation, IT3D, MGEFI-Matmut PSC. Cette organisation vise une robustesse accrue de la gouvernance et une meilleure anticipation des évolutions sectorielles.
- **Impacts RH et accompagnement personnalisé**: Les principes fondamentaux posés par la direction sont les suivants : Aucune mobilité géographique ou changement de métier imposé ; Étude personnalisée des souhaits de mobilité ; Priorité donnée aux candidatures internes ; Accompagnement par la formation, l'apprentissage par les pairs et l'exposition à des projets structurants.

Un soin particulier est également porté à l'environnement de travail, avec un regroupement géographique des équipes chaque fois que cela est pertinent et le maintien d'équipements adaptés.

8. Plan d'accompagnement au changement

Le projet de transformation s'accompagne d'un plan rigoureux visant à : Clarifier la vision et l'ambition du projet ; Impliquer et accompagner les collaborateurs à chaque étape ; Anticiper les impacts humains et organisationnels ; Susciter l'adhésion en donnant du sens aux changements engagés.

9. Temporalité du déploiement

La cible organisationnelle est projetée pour le second semestre 2025, avec une mise en œuvre progressive après consultation formelle du CSE. Cette phase comprendra l'installation des nouvelles structures, l'ajustement des pratiques, et la stabilisation des équipes.

10. Questions de la CGT

La **CGT, tout en partageant l'analyse globale de l'impact organisationnel, émet certaines réserves sur le manque d'anticipation documentaire** (non-disponibilité dans la BDES) et demande des précisions sur plusieurs volets :

- **Périmètre de la TSI**, confirmée comme entité de rattachement de l'ensemble des chefs de projets (hors missions techniques spécifiques) ;
- **Répartition des effectifs**, révélant un glissement partiel des ressources de l'OSI vers la TSI ;
- **Dispositif "vis ma vie"**, jugé pertinent mais non systématisé ;
- **Méthodologie de notation des VP**, encadrée par des jalons techniques avec une notation qualitative s'étalant sur 14 semaines autour de la mise en production ;
- **Formation hors EP**, avec un plan spécifique pour 2025 et un engagement à poursuivre la co-construction des besoins pour 2026 ;
- **Internalisation des compétences**, notamment sur les postes en tension, en chefferie de projet et développement senior ;
- **Gestion des mobilités et transitions managériales**, avec la volonté affichée d'un accompagnement via des entretiens conjoints ou des rapports écrits ;
- **Suivi des impacts RH**, avec des indicateurs encore en cours de stabilisation, mais une volonté de transparence progressive malgré le refus de reporter la consultation CSE ;
- **Harmonisation des fiches de poste**, sans modification de fond, uniquement des ajustements d'intitulés.

SOMMAIRE

- DNI
- Point RH
- **Première réunion pour l'information / consultation du CSE portant sur la situation économique et financière**
- **Observatoire du climat social : restitution des résultats du baromètre d'engagement 2025**
- **Point indemnisation et services (EIS - PGIS)**
- **Information/consultation du CSE sur le projet d'évolution de l'organisation de l'EIS**

Information du CSE sur le nouveau rattachement de la Direction Data Analytics à la DNI

Au 01/07/2025 à iso postes / iso conditions de travail. (13 CDI et 4 alternants). Objectif de clarification pour ne plus avoir plusieurs directions qui travaillent sur l'IA. Fluidification du déploiement de l'IA et cycle de mise à disposition.

Point RH

Point d'information relative à la mise en œuvre opérationnelle des nouvelles règles issues de la loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union Européenne (DDADUE)

Modalités d'information des salariés concernant le traitement de leur demande de congés :

Pour l'année 2024, les salariés seront notifiés via un message push sur l'application Hello. À compter de 2025, une fenêtre pop-up apparaîtra lors de la consultation des congés en cours pour signaler l'intégration des jours. Par la suite, une information sera envoyée par courrier électronique concernant le « stock d'attente ». En cas de régularisation, le salarié sera informé du nombre de jours ajoutés ainsi que de la période pendant laquelle ces congés pourront être pris.

Conformément à l'article L. 3141-19-3 du Code du travail, à l'issue d'un arrêt de travail pour cause de maladie ou d'accident, l'employeur est tenu, dans un délai d'un mois suivant la reprise, de porter à la connaissance du salarié :

- Le nombre de jours de congé auxquels il a droit
- La date limite d'utilisation de ces jours, via un moyen assurant une date certaine, tel que le bulletin de paie.

Affichage des congés liés à la loi DDADUE :

Bien qu'un seul compteur soit visible pour les salariés, la direction des ressources humaines dispose, en interne, de deux sous-compteurs permettant de distinguer les congés issus de la directive européenne (DDADUE) des autres congés payés.

Délai de régularisation et méthode de calcul :

Une réponse écrite détaillée sera communiquée concernant les modalités précises. Cependant, à titre indicatif, les congés payés sont acquis sur la période du 1er juin au 31 mai, à raison de 2,2 jours ouvrés par mois pour les non-cadres et 2,33 jours ouvrés pour les cadres. En cas d'arrêt maladie, 1,66 jours est attribué par mois complet d'absence, dans la limite de 20 jours par an. Ces jours sont intégrés au compteur au 1er juin. Un recalcul a été effectué pour la période du 1er juin 2024 au 31 mai 2025.

Procédure de contestation en cas d'erreur de calcul :

En cas de désaccord ou de doute relatif au nombre de jours régularisés, le salarié est invité à formuler sa demande via la boîte aux lettres dédiée des Ressources Humaines (BaL RH).

Point de suivi sur le déploiement de la politique de véhicules itinérants

La carte carburant Total permet également la recharge des véhicules électriques. En ce qui concerne la rétroactivité des dépenses engagées entre février et avril 2025, dans le cadre du nouveau taux appliqué dès février, la Direction invoque la difficulté d'obtenir les justificatifs nécessaires et d'en prouver l'affectation. En conséquence, elle refuse l'application rétroactive ou un report de la mise en œuvre au 1er avril, se fondant sur l'arrêté publié au Journal Officiel le 27 février 2025, fixant l'entrée en vigueur au 1er février 2025.

En cas de dysfonctionnement de la carte Total, l'incident doit être signalé à la DMGTI, et les dépenses doivent être soumises via l'application Jenji pour remboursement.

Pour les séjours à l'étranger, une carte verte internationale pourra être délivrée sur simple demande auprès de la DMGTI.

Concernant les véhicules, une demande a été formulée afin d'étudier la possibilité de modifier des véhicules 2 places (2PL) en 5 places (5PL). La Direction des Ressources Humaines doit revenir sur la faisabilité de cette option.

Dans le cadre du choix de véhicule, et compte tenu de l'impact financier pour les salariés, il a été demandé que les fiches de souhaits mentionnent le coût d'achat TTC des véhicules proposés. Une fourchette indicative de l'ordre de 5 000 €, par exemple entre 20 000 € et 25 000 €, sera précisée.

Les salariés ayant opté pour un usage mixte permanent bénéficient de la prise en charge des frais de carburant et de péage, y compris à titre privé. En cas d'impossibilité d'utilisation de la carte GR ou du badge télépéage Liber-T (en France ou à l'étranger), les dépenses engagées devront être transmises via Jenji pour remboursement. La carte est en principe fonctionnelle dans l'ensemble du réseau Total et ses partenaires à l'échelle européenne ; une liste des pays concernés sera prochainement communiquée.

La nouvelle politique automobile est rétroactive au 1er février 2025 pour les salariés conservant le même mode d'usage (mixte avec avantage en nature ou redevance). Les modalités précisent que les justificatifs de dépenses (carburant, péages) peuvent être transmis via Jenji à compter de cette date. En l'absence de factures, d'autres preuves comme des relevés bancaires pourront être acceptées. Une régularisation est prévue sur la fiche de paie du mois de mai, couvrant l'ensemble des sommes versées à titre de redevance entre le 1er février et le 31 mai 2025.

S'agissant des collègues non référencés dans les listings de dotation (notamment les CEA renforts), la Direction confirme leur éligibilité à la politique de mobilité dédiée aux itinérants. La Direction nous invite à faire remonter les situations semblant bloquées.

L'installation d'un attelage n'est pas autorisée, même à la charge du salarié, car toute modification du véhicule est proscrite. Les véhicules doivent être choisis dans un catalogue sans cette option. Toutefois, la Direction se réserve la possibilité de réévaluer cette interdiction dans le cadre d'un usage mixte à caractère familial.

Première réunion pour l'information / consultation du CSE portant sur la situation économique et financière

Lecture d'une résolution:

“ Désignation d'un expert dans le cadre de la procédure de consultation du CSE sur la politique sociale économique et financière 2024

Lors de sa réunion ordinaire des 16 et 17 avril 2024, le CSE décide de recourir à l'assistance de la SACEF dans l'analyse de la situation économique et financière 2024, la politique sociale, des conditions de travail et de l'emploi 2024 du groupe Matmut. Point sur situation économique et financière : recours à l'assistance de l'expert-comptable prévu aux articles L2312-17 et suivants du Code du travail pour assister le comité dans l'analyse de la situation économique et financière de l'entreprise et désignation du cabinet SACEF, sis 25 boulevard du lac, 95880 à Enghien-les-Bains, représenté par Serge FLAGE. Point sur la politique sociale : recours à l'assistance de l'expert-comptable prévu aux articles L2312-17 et suivants du Code du travail et de l'accord CSE pour assister le comité dans l'analyse de la politique sociale de l'entreprise, des conditions de travail et de l'emploi, et désignation du cabinet SACEF, sis 25 boulevard du lac, 95880 à Enghien-les-Bains, représenté par Serge FLAGE”

Résultat du vote (31 votants): La résolution est votée à l'unanimité

Bilan économique et financier de l'année 2024 – Groupe Matmut

L'année 2024 s'inscrit sous le signe d'une sinistralité relativement clémente, dans un contexte de dynamisme commercial marqué et d'une conjoncture favorable sur les marchés financiers. Malgré les hausses tarifaires sur les contrats auto et santé, le portefeuille a poursuivi sa croissance, traduisant une solide performance commerciale.

Le chiffre d'affaires atteint 3 milliards d'euros de primes encaissées, avec une progression remarquable du résultat, en hausse de 137 %, franchissant la barre des 100 millions d'euros (104,4 M€ en résultat net comptable, avant imposition). Ce résultat permet d'atteindre l'objectif fixé de rendement des fonds propres, établi à 4 %.

Depuis 2024, une nouvelle réglementation comptable permet l'activation de certains coûts informatiques, générant un impact favorable de 17,7 M€ dans les comptes de Matmut SAM.

La SGAM Matmut affiche une croissance de 5,3 % de ses comptes entre 2023 et 2024 (passant de 139,4 M€ à 146,8 M€). Toutefois, une vigilance accrue est de mise en raison des incertitudes qui pèsent sur les marchés financiers depuis avril, notamment en lien avec les taux et les actifs. Le portefeuille d'actifs présente une plus-value latente de 14,3 M€.

Éléments liés à la sinistralité et aux structures associées

Malgré un portefeuille d'assurés stable, l'augmentation de la charge sinistre entraîne une baisse du résultat technique de la PJ (protection juridique), passant de 5,4 à 3,7 M€. La sinistralité en 2024 est notamment marquée par trois incendies majeurs.

Concernant IME (filiale du groupe), les pertes enregistrées à hauteur de 4,4 M€ sont essentiellement liées à des sinistres provisionnés mais non encore réglés, en raison de retards de gestion, attribués à un sous-effectif. Une analyse plus approfondie est en cours du côté des ressources humaines.

Sur le volet de la politique de souscription et de réassurance, la Direction précise qu'IME conserve une stratégie large, couvrant de petites comme de grandes entreprises. Des précisions complémentaires seront apportées par S. Muller lors d'une prochaine intervention.

Questions syndicales et réponses de la Direction

- **Budget informatique (105 M€)** : Il inclut bien les montants liés à Cardiff, qui font ensuite l'objet d'une refacturation comptabilisée en produits (frais de gestion), comme pour l'ensemble des fonctions support.
- **Dividendes du portefeuille actions** : La réponse détaillée est à venir, mais les revenus issus des coupons et dividendes restent stables et sont pilotés de manière rigoureuse.
- **Quote-part IMA** : La part Matmut s'élève à 9,5 M€.
- **Réassurance** : Il n'est pas envisageable à ce jour de réduire les primes de réassurance. Celles-ci font l'objet d'une renégociation annuelle avec les réassureurs, sans garantie de conditions favorables à l'avance. La prévention reste un axe de communication privilégié auprès des assurés pour limiter les sinistres, notamment climatiques (14 événements majeurs déjà recensés en 2024 contre 18 en 2023).

Dispositif d'intéressement

Le résultat net fiscal déclaré pour le calcul de l'intéressement s'établit à 66 M€. Ce montant est inférieur au résultat réel en raison d'un trop-perçu d'impôt, récupérable sur deux exercices encore. Ce différentiel de 36 M€, s'il avait été intégré, aurait permis d'atteindre un résultat net fiscal théorique de 102 M€, ouvrant droit à un complément d'intéressement de 1 %. **La CGT déplore que cet ajustement purement comptable ait privé les salariés d'une reconnaissance à la hauteur de leur contribution à la performance exceptionnelle de l'année.**

Observatoire du climat social : restitution des résultats du baromètre d'engagement 2025

L'enquête réalisée du 20 au 31 janvier 2025 a enregistré un **taux de participation remarquable de 82 %**, témoignant d'un intérêt marqué des salariés pour ce baromètre interne.

Satisfaction et engagement

- **71 % des collaborateurs se déclarent satisfaits** de leur travail, en nette progression par rapport à 2023 (71 %), bien que le taux de **"très satisfaits" demeure modeste (13 %)**, limitant ainsi un noyau d'engagement fort.
- **75 % recommanderaient la Matmut comme employeur**, un résultat en hausse de 5 points, mais en recul par rapport aux niveaux pré-pandémiques (2019 à 2021).
- **80 % des salariés expriment un fort attachement à l'entreprise**, traduisant un lien émotionnel toujours solide.

Climat social et état d'esprit

Les indicateurs d'état d'esprit sont globalement orientés à la hausse :

- Baisse des sentiments d'inquiétude (-5 pts) et de démotivation (-3 pts),
- Hausse des salariés confiants (+5 pts),
- **70 % se disent désormais suffisamment accompagnés dans les transformations**, contre 54 % en 2020.

Facteurs de motivation et perception

Les critères perçus comme prioritaires pour maintenir l'engagement sont :

- **L'équilibre vie privée / vie professionnelle**, la **rémunération**, la **reconnaissance** et les **relations interpersonnelles**.

Les éléments secondaires, mais jugés importants par une majorité, incluent :

- **L'engagement de l'entreprise**, le **développement des compétences** et les **possibilités d'évolution professionnelle**.

En termes de satisfaction :

- 84 % des salariés sont satisfaits de leur équilibre de vie,
- 66 % en matière de reconnaissance (+6 pts),
- 61 % pour la rémunération (+2 pts), bien que celle-ci reste en deçà des attentes relatives à son importance.

image RSE

Les avis sur les différents piliers de la politique RSE s'améliorent, + 8 pts de bonne opinion sur la contribution de la Matmut au développement durable environnemental.

Stratégie, évolution et communication du changement

- **86 % des collaborateurs estiment que l'entreprise évolue**, et **68 % jugent que ces changements ont un impact sur leur travail**.
- Néanmoins, **54 % ne se sentent pas impliqués** dans ces évolutions, même si l'information progresse.
- Le **manager reste la première source d'information**, suivi des autres canaux institutionnels.
- 84 % des managers se sentent capables d'accompagner les changements, bien que 16 % rencontrent des difficultés d'adaptation sur le terrain.
- **74% des salariés affirment comprendre la stratégie de l'entreprise**, et 65 % y adhèrent, soit une progression de plus de 10 points depuis 2023.

Confiance et projection professionnelle

- La **confiance dans l'avenir de la Matmut atteint 80 %** (vs 69 % en 2023)
- 56 % des salariés sont confiants dans l'avenir de leur métier
- 55 % dans leur avenir professionnel au sein de l'entreprise. Toutefois, **un quart des collaborateurs ne se projettent toujours pas durablement à la Matmut**, comme en 2023.

Analyse globale et perspectives

L'ensemble des indicateurs d'engagement est en amélioration (satisfaction, attachement, recommandation, motivation, etc.) et dépasse parfois ceux observés dans des entreprises comparables. Cependant, ils **restent inférieurs aux niveaux de 2019**, illustrant une **tendance baissière sur cinq ans**, en lien avec des transformations structurelles et une gouvernance perçue comme impactant les conditions de travail.

Enfin, les représentants syndicaux **CGT déplorent l'absence de communication détaillée des résultats par Direction Opérationnelle, jugeant que cette transparence est nécessaire au regard du mandat de représentation du CSE sur l'ensemble des salariés.**

Enfin, la CGT fait remarquer que le baromètre social est une photographie à l'instant T de la situation des salariés. Puisque le questionnaire s'est déroulé pendant la période des vœux 2025, date à laquelle les nouvelles sur le résultat, sur le projet HAV et sur le montant de l'intéressement paraissent enthousiasmantes, il est évident que les résultats de ce baromètre dépendent en partie de la période de sondage.

La CGT est curieuse de refaire ce baromètre après l'instauration des indicateurs de performance individuelle, afin de pouvoir comparer les résultats de satisfaction et d'engagement des salariés.

Point indemnisation et services (EIS - PGIS)

Information/consultation du CSE sur le projet d'évolution de l'organisation de l'EIS - recueil d'avis du CSE

La secrétaire du CSE informe la Direction qu'il est nécessaire d'approfondir certains points de la réorganisation présentée le mois dernier car, en l'état, le CSE n'est pas en mesure de rendre un avis éclairé.

Les élus transmettent une déclaration en ce sens : "Le CSE n'est pas en mesure de rendre un avis sur le projet d'évolution de l'organisation de l'EIS faute d'être suffisamment éclairé. Le document de présentation publié sur la BDESE ne comporte pas de documentation ni d'informations étayant les constats, les solutions et les moyens mis en œuvre dans ce projet. Ce projet ne se limite pas à la modification de fonctions de 5 personnes. Quand bien même cela serait le cas, le CSE constate plusieurs manquements: absence de communication des futures fiches de fonction, interrogation sur l'impact; géographique des futures fonctions de coordinateur, quid de la polyvalence des missions des experts? absence d'information sur le devenir des secrétaires spécialisées; absence d'information sur l'accompagnement et les formations. La direction a dressé un certain nombre d'items à améliorer sans les étayer. De plus, les problématiques des experts, à savoir la surcharge de travail et des outils insuffisantes, ne sont pas résolues par l'évolution de l'organisation telle que présentée au CSE. De manière plus globale, plusieurs questions d'envergure sont en suspens. En quoi ce projet entre-il dans le plan objectif impact de l'entreprise? Quels critères ont été retenus pour justifier une telle évolution de l'organisation? La stratégie du projet n'est pas expliquée. Quel est son but? En quoi la nouvelle organisation améliorera les faiblesses constatées et donc la qualité de service de l'EIS?"

La Direction a précisé que l'objet de l'information-consultation porte exclusivement sur la réorganisation managériale des pôles d'expertise, sans lien direct avec les conditions de travail des salariés, lesquelles relèveront des futurs coordinateurs. Elle indique avoir pris connaissance des difficultés rencontrées par les experts, tout en rappelant que le projet vise à améliorer le pilotage opérationnel et hiérarchique, sans effet sur la charge de travail à ce stade.

- Fiches de fonction et gestion des effectifs**
 - **Aucune fiche de fonction définitive ne sera communiquée dans l'immédiat** : une phase d'observation de 4 à 6 mois est prévue avant leur formalisation, comme c'est l'usage lors de la création de nouveaux postes.
 - Le projet est annoncé à **effectif constant (iso-ETP)**, sans mobilités géographiques. Toutefois, un réajustement reste envisageable après 6 à 12 mois d'observation en fonction des besoins constatés.
- Situation des secrétaires spécialisées et entretiens à venir**
 - Les **missions des cinq secrétaires spécialisées de RZI restent inchangées**, bien que le rattachement hiérarchique puisse évoluer.
 - Des **entretiens individuels sont prévus entre fin avril et début mai**, notamment pour aborder ces évolutions hiérarchiques et les modalités d'accompagnement RH.
 - Deux postes de secrétaires auprès des responsables nationaux sont proposés aux secrétaires concernées, **ouvrant une possibilité de mobilité fonctionnelle**.
- Clarifications sur les postes et rôles**
 - Le poste de RZEIS en Île-de-France est actuellement confié à une personne en **mission d'intérim**, qui **n'exerce pas officiellement la fonction de responsable régional**.
 - Les **missions de pilotage des débordements et d'optimisation des flux d'activité seront dévolues aux futurs coordinateurs** (opérationnels et techniques).
- Remarques syndicales et position de la Direction**
 - La **CGT souligne que le projet ne répond pas aux besoins exprimés par les experts**, notamment concernant la surcharge de travail ou la reconnaissance de leurs missions à forte valeur ajoutée. La Direction confirme que ce projet **ne vise pas à répondre à ces problématiques**, mais exclusivement à **reconfigurer l'organisation hiérarchique et managériale**.
 - Une **crainte est exprimée quant à une perte de technicité**, certains responsables de pôle étant perçus davantage comme des gestionnaires que des référents techniques. Certains RZ compenseraient actuellement cette lacune.
 - **Des ajustements de cadencement et de périmètres géographiques sont évoqués**, ainsi qu'une **volonté de revalorisation du rôle des secrétaires**, pour les inscrire davantage dans une logique d'assistantat renforcé.
- Classification et pesée des postes**
 - Les **RZI sont actuellement classés en niveau 7**, mais la **pesée de leur poste n'est pas incluse dans le périmètre de l'information-consultation**. Une évaluation sera conduite ultérieurement, dans un cadre séparé.
 - **Aucune création de poste n'est prévue**. Le projet repose exclusivement sur une **restructuration à effectif constant**, avec une volonté affirmée de **fluidifier le missionnement** des équipes.
- Vision globale du projet**
 - Les changements concrets concernent principalement **quatre managers et cinq secrétaires**.
 - La Direction reconnaît un **besoin maintenu en expertise salariée comme en expertise libérale**, mais admet une **vision encore limitée sur les évolutions à plus long terme**.

Résultat du vote : 31 votants favorable: 9 Défavorable: 5 Abstention : 16 non exprimé : 1

Point d'activité PGIS

Depuis la mise en œuvre de la nouvelle planification, la **joignabilité téléphonique s'est nettement améliorée**, enregistrant une **hausse d'efficacité de 22 % par rapport à 2023**, et **17 % au premier trimestre 2025 par rapport au même trimestre de 2024**. Le **seuil des 80 % de taux de réponse** est maintenu depuis cinq semaines consécutives.

Encours et performance opérationnelle

Le nombre de flux en stock est passé de **36 000 début janvier à 27 000 à la fin de la semaine 13**, soit une amélioration significative par rapport à 2023, malgré des suspensions téléphoniques sur la même période l'année précédente.

Le **taux d'indemnisation de gré à gré progresse**, encouragé selon la Direction par les outils **Solera** et le développement de **NEOSI**.

Organisation et données de terrain

- **Pas de ventilation de la joignabilité par site** en raison de la nationalisation de l'activité.
- Les **encours moyens varient** de 54 flux (site de Nogent) à 86 flux (site de Montauban).
- La Direction n'a pas apporté de **réponses concernant les mouvements d'effectifs** sur les dernières années.
- Au **31 janvier, 21 postes sont ouverts et à pourvoir**.
- Certaines équipes ont été **dissoutes dans le cadre du projet Harmony**, notamment à Saint-Cyr.

Formation et accompagnement

- Aucune nouvelle formation n'est prévue pour les **déclarations DDE**, malgré les besoins exprimés par les CEA. Les **RC formés sont censés accompagner ces derniers**.
- La **CGT alerte sur la complexité de la nouvelle organisation**, même à petite échelle, et propose d'accorder **1 à 2 heures dédiées à l'auto-formation**, afin d'éviter les échanges de plannings.
- Les formations seront **cadencées sur 18 mois** avec le pôle pilotage et Capgis, en complément des plénières, tables rondes et réunions d'équipe. Un **cadre de suivi régulier est prévu** : point hebdomadaire (30 min), table ronde semestrielle, plénière par pôle.

Conditions de travail et bien-être

La **demande d'introduction de deux journées de retrait toutes les trois semaines**, formulée pour alléger la pression téléphonique, a été entendue mais **n'est pas retenue par la Direction à ce jour**.

La mise en œuvre du dispositif "**Je sais, je fais**" se poursuit, notamment pour le **traitement des dégâts des eaux**, avec des retours positifs du terrain.

NEOSI en agence et rôle des référents

- Des **sollicitations persistantes du PGIS** par les agences sont signalées, en raison d'un **manque de référents suffisamment formés**.
- La **proposition d'un super utilisateur NEOSI dans chaque agence** a été transmise à la Direction, sans réponse immédiate.

Challenge, appels sortants et suivi individuel

- Le **challenge lié à la soirée de Gala** a encouragé une dynamique de gestion proactive (flux froid, garages agréés).
- Toutefois, **les appels sortants sont jugés chronophages** : les assurés en profitent pour traiter plusieurs dossiers, **altérant l'efficacité**.
- Des inquiétudes sont soulevées concernant une **pression individuelle sur les résultats** : certains gestionnaires auraient été convoqués pour justifier leur activité.
- La **Direction dément l'existence de consignes individuelles**, précisant que seuls des **indicateurs collectifs via Capgis et SMART** sont utilisés. Elle **prend note des signalements** et s'engage à y apporter des éclaircissements.

Impact de la nouvelle organisation

- Des **réallocations de temps hors téléphone** ont été initiées depuis quelques semaines, pour **soulager les équipes confrontées à une surcharge**.
- La **CGT reste toujours en attente de réponses sur le taux d'absentéisme depuis la nouvelle organisation**, sujet reporté à plusieurs reprises.

CGT
MATMUT

COORDONNÉES

SYNDICAT CGT UES MATMUT
66 RUE DE SOTTEVILLE 76100 ROUEN

contact@cgt-matmut.fr



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

