

Rémunération variable pour les collaborateurs concernés de la DRS, IME, MOM et DFIP

Dans le cadre du dispositif MOM, une révision du calcul des objectifs a été opérée afin de mieux intégrer certains éléments contextuels, notamment le volume d'appels traités ainsi que les arrêts maladie. Cette adaptation, longuement réclamée par les salariés – et ayant été au cœur de la dernière mobilisation sociale – a été saluée par les représentants du personnel comme une avancée significative. La Direction a été remerciée pour avoir pris en compte cette demande.

Une présentation globale des résultats et des primes variables versées a été effectuée pour l'ensemble des métiers soumis à objectifs et éligibles à une prime, à savoir : CAE1, CAE2, CPAT, CME, PFT Ociane, CDRS PRO. À ce titre, les versements effectués en 2025 au titre des objectifs 2024 concernent :

- **102 salariés** relevant de la DRS,
- **12 salariés** au sein de l'IME,
- **157 salariés** rattachés au périmètre MOM,
- **16 salariés** de la DFIP.

Les chiffres montrent une baisse marquée de la moyenne des primes sur une majorité de métiers, en particulier les fonctions CAE1, CTAP, RDE et CME. Seuls les responsables d'équipe MOM et les CPAT enregistrent une légère progression ou stabilité.

La CGT s'est inquiétée de la tendance générale à la baisse des primes, qu'elle estime non suffisamment expliquée. Elle déplore que les résultats n'aient pas été déclinés par métier, empêchant ainsi une analyse plus fine des causes de ces diminutions.

Elle pose plusieurs hypothèses :

- Un problème de compréhension ou d'appropriation des nouveaux objectifs par les salariés ;
- Des lacunes en matière de **formation** ;
- Une **concurrence commerciale** entre réseaux, notamment sur les produits d'assurance de personnes
- Une **stratégie de développement floue**, avec une multiplication des produits similaires dans différents canaux;

Face à ces constats, **la CGT considère qu'un travail de fond devrait être engagé par la Direction pour évaluer les impacts des politiques de fixation d'objectifs et des supports de formation.**

La Direction rappelle qu'elle n'est pas en cogestion avec les représentants du personnel pour la définition des projets du PPSS, et qu'il **n'existe pas d'obligation de concertation préalable** sur la fixation des objectifs. Toutefois, elle se dit ouverte à des échanges bilatéraux plus précis, notamment avec les représentants de la DO (Direction Opérationnelle) concernés.

En ce qui concerne l'analyse des baisses observées, la Direction indique ne pas avoir encore mené d'étude précise pour en déterminer les causes.

Du fait des réponses apportées par la Direction, **la CGT demandera aux différentes Directions opérationnelles concernées d'intervenir lors des prochains CSE pour échanger sur les résultats communiqués.**

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

1. Évolution des effectifs :

L'entreprise comptait **6612 salariés** (CDI, CDD, alternants) au 31 décembre 2024, soit une progression nette de **69 collaborateurs en CDI** par rapport à l'année précédente. Cette croissance s'accompagne d'une tendance positive et continue à la hausse des **contrats à durée indéterminée**, représentant **94%** des effectifs, tandis que le recours aux **CDD** s'est stabilisé à un niveau historiquement bas (**2,25%**).

La répartition entre les deux grandes catégories professionnelles évolue tous les ans (le collègue cadre progressant) : **55,44%** des salariés relèvent du **collège non-cadre**, contre **44,56%** pour le **collège cadre** en 2024.

2. Données démographiques et ancienneté :

L'âge moyen s'établit à **43,2 ans**, en légère hausse par rapport à 2022 (42,63 ans).

On dénombre **909 salariés âgés de 56 ans ou plus** et **415 salariés de moins de 25 ans**.

L'ancienneté moyenne reste stable à 14,75 ans.

3. Flux de personnel :

En 2024, **975 nouveaux contrats** (CDI, CDD et alternance) ont été signés.

Concernant les **départs**, la ventilation par nature de contrat et par motif sera précisée ultérieurement, à la demande des élus. La CGT a expressément sollicité un détail sur les **licenciements pour inaptitude**, ainsi que sur les **ruptures en période d'essai**, en distinguant les initiatives de l'employeur et du salarié. La Direction s'est engagée à fournir ces éléments.

Quelques chiffres fin 2024 : 58 licenciements, 44 ruptures conventionnelles (en baisse pour ces deux catégories de départ par rapport à 2023), stabilité des démissions et départs pendant la période d'essai (145 et 155).

4. Temps de travail et absentéisme :

Le **nombre de jours de congé paternité** a augmenté par rapport à 2023, bien qu'il demeure inférieur aux chiffres de 2022.

Les **heures supplémentaires** s'élevaient à **15 224**, réparties entre **819 salariés**, accompagnées de **1183 heures complémentaires**.

Le **taux d'absentéisme** poursuit sa baisse pour s'établir à **7,16%** (contre 7,94% en 2022), dont **5,77%** liés aux arrêts maladie ou accidents du travail. À noter que **les arrêts de plus de 90 jours représentent à eux seuls 51%** de l'absentéisme maladie.

5. Externalisation et intérim :

L'entreprise a fait appel en moyenne à **184 salariés externes** et à **6,59 intérimaires** en 2024.

Détail des volumes de primes versées en 2025 pour les objectifs 2024 :

| Métier | Montant min (€) | Montant max (€) | Moyenne (€) | Évolution moyenne |
|------------------------|-----------------|-----------------|-------------|-------------------|
| CAE1 | 560 | 10 100 | 6 008 | -16 % |
| CTAP E | 698 | 3 002 | 1 798 | -30 % |
| CTAP S | 11 | 3 248 | 2 372 | -23 % |
| RDE | 528 | 4 675 | 3 509 | -23 % |
| CAE2 | 2 220 | 12 800 | 9 394 | -16 % |
| CME | 319 | 12 800 | 3 307 | -30 % |
| CTA (Ociane) | 168 | 7 999 | 3 164 | -10 % |
| Responsable équipe MOM | 5 075 | 9 940 | 8 211 | +19 % |
| CPAT | 1 130 | 3 781 | 2 703 | +4% |

SOMMAIRE

- **Rémunération variable pour les collaborateurs concernés de la DRS, IME, MOM et DFIP**
- **Réunion pour l'information/consultation du CSE portant sur la situation économique et financière**
- **Point d'activité de la direction IME**
- **Point d'activité de la direction Assurances IARD concernant les UGP**
- **Consultation du CSE sur le projet d'évolution de l'organisation au sein de la DNI: recueil de l'avis du CSE**
- **Consultation du CSE sur le projet d'évolution de l'organisation au sein de la DNI: recueil de l'avis du CSE**
- **Point RH**
- **Point d'activité Mutuelle Ociane Matmut**

6. Formation :

Une hausse significative de **+29%** du budget formation a été enregistrée, atteignant **22 millions d'euros**, soit **7,24% de la masse salariale**.

Au total, **6 751 salariés** ont été formés, pour un volume de **214 323 heures**.

L'extension des formations à distance a permis de fluidifier l'intégration des nouveaux embauchés, remédiant à la contrainte d'un nombre minimum requis pour les sessions en présentiel.

7. Rémunération :

La rémunération moyenne (quelque soit la classe) progresse.

En 2024, la **rémunération moyenne (hors variables et avantages en nature)** pour l'ensemble des non-cadres (classes 1 à 4) est de 39 915 € et de 59 356 € pour l'ensemble des cadres (classes 5 à hors classes). Pour des informations plus détaillées et explications sur ce point, nous vous invitons à nous contacter.

Le montant moyen de l'intéressement et de la participation atteint **2 782 € par bénéficiaire**, pour un total versé de **17,21 millions d'euros**.

Côté augmentations individuelles (hors mesures générales), **40,3%** des non-cadres et **54,1%** des cadres ont bénéficié d'une revalorisation salariale.

La **durée moyenne entre deux augmentations individuelles** s'accroît pour les classes 1 et 2 (55 et 58 mois), est stable pour les classes 3 (43 mois), 4 (34 mois), 5 (30 mois) et diminue pour les classes 6 et supérieures (27 et 26 mois).

Par ailleurs, **316 salariés** ont perçu environ **1,5 million d'euros** de primes variables.

8. Politique Handicap :

L'année 2024 a vu **30 recrutements** de personnes en situation de handicap. Le **taux d'emploi** a progressé à **9,18%**, contre **8,78% en 2023**, traduisant une dynamique favorable tant en matière de recrutement que d'adaptation et de maintien dans l'emploi.

9. Mobilité et évolution professionnelle :

Une dynamique de mobilité verticale est observée, avec un taux de progression dans les classes professionnelles oscillant entre **-1% et +1%**.

10. Accompagnement des collaborateurs :

Le suivi du climat social s'effectue via les **observatoires internes**, contribuant à un pilotage régulier de la qualité de vie au travail.

11. Dialogue social :

L'année 2024 a été marquée par une activité syndicale dense :

- **34 réunions de négociation,**
- **24 réunions du CSE,**
- **9 commissions spécialisées,**
- **19 procédures d'information-consultation,**
- la signature de **4 accords ou avenants** (NAO 2024, accord vote électronique, accord d'intéressement, accord télétravail, accord expérimentation télétravail en agence).

12. Avantages salariés :

- **Rémunération individuelle:** prime de vacances, prime d'expérience, 13 et 14ème mois
 - **Équilibre vie pro/ vie privée:** qualité de vie au travail, place en crèche
 - **Temps de travail et congés:** temps de travail, congés anniversaire, congés supplémentaires, don de congés, CET
 - **Rémunération variable collective:** participation et intéressement
 - **Protection sociale:** Mutuelle santé, retraite complémentaire et supplémentaire, PERCO, PEE, Contrat de prévoyance groupe
- Les dispositifs d'accueil de la petite enfance ont mobilisé **1 052 925 €** de dépenses éligibles au **crédit d'impôt famille**, pour **121 berceaux** proposés.

13. Budget des instances représentatives du personnel :

Le **fonctionnement du CSE** a représenté une enveloppe de **650 371 €**, tandis que **les activités sociales et culturelles** ont été dotées de **6 208 063 €**.

14. Égalité professionnelle :

La répartition femmes-hommes demeure relativement stable, avec **65,61% de femmes** pour **34,39% d'hommes** au sein des effectifs sur les trois dernières années.

15. Temps de travail :

5 896 salariés travaillent à temps plein dont 2130 en forfait jours temps plein.

625 salariés travaillent à temps parti

Point d'activité de la direction Inter Mutuelles Entreprises (IME)

L'entreprise IME poursuit son activité dans un contexte de stabilité économique, renforcée par le renouvellement du partenariat avec la Macif en date du 31 juillet 2024. Ce renouvellement soutient un modèle économique en mutation, axé sur la rentabilité et structuré autour du projet stratégique « Néo Pro ». L'effectif se compose de 106 salariés en CDI.

Le portefeuille global (127 075 contrats) est en légère baisse fin à fin avril 2025 et principalement du fait de la Macif (-5.5%). Les contrats d'origine Matmut représentent environ 75 % du portefeuille IME.

• Évolution des adhésions :

Une contraction des adhésions est observée au 30 avril 2025 : -14 % pour la Macif et -4,6 % pour la Matmut. En revanche, les résiliations sont en diminution, notamment du côté Macif, après deux années difficiles.

• Valorisation du portefeuille :

Le portefeuille s'élève à 74 millions d'euros, en progression de 2,6 %, portée par une politique tarifaire offensive début 2025. Le portefeuille Matmut reste à 30 % lié à des risques immobiliers.

• Sinistralité :

La fréquence des sinistres est en baisse sur les quatre premiers mois de l'année. Un sinistre grave (incendie d'entrepôt, coût de 3 M€) a été en partie absorbé par la réassurance (à hauteur de 1,5 M€). Hors cet événement, les résultats techniques seraient très positifs.

Le processus de souscription reste partiellement automatisé (36 % des cas particuliers ne le sont pas). Une délégation est accordée au réseau, avec reprise des dossiers complexes par le pôle spécialisé. La Macif a internalisé une partie des activités professionnelles (TNS par exemple). La Macif délègue toujours à IME les activités HCR (hôtels, cafés, restaurants) ainsi que celles dépassant certains seuils de chiffre d'affaires ou de surface.

La CGT joue un rôle actif dans le suivi des conditions de travail et de la gestion sociale de l'entreprise. Plusieurs interventions majeures sont à souligner :

• Rémunération variable :

La CGT a ouvert les discussions sur la baisse des primes versées, en sollicitant des explications de la direction. Elle souligne que certaines baisses sont liées à une mobilité interne et à un départ à la retraite. Les CAE 2 réalisent un très bon début d'année 2025. Les départs annoncés de plusieurs CAE 2 en retraite sont connus de la Direction. Nous invitons celle-ci à anticipé les recrutements afin d'éviter un transfert de la charge de travail (surcharge) sur le reste de l'équipe.

• Charge de travail des services sinistres (UGS 57 et 97) :

La CGT alerte sur une surcharge persistante, évaluée à près de 400 tâches pour certains salariés des équipes concernées. Elle insiste sur les conséquences de cette pression, notamment sur les recours et la qualité du traitement des dossiers. Elle questionne sur la problématique récurrente des effectifs.

En réponse, **la Direction indique ne pas être satisfaite de la situation actuelle.** Le stock de tâches à fin avril s'élève à 4000. **Elle reconnaît un passé de sous-effectif et une sinistralité élevée**, mais affirme que les recrutements récents (5 collaborateurs supplémentaires) permettent de stabiliser la situation. L'objectif est une résorption complète du stock d'ici fin 2025. Au total (managers compris), l'effectif s'élève à 29 salariés.

• Externalisation via le partenariat Tcheker :

La CGT soulève l'absence de communication auprès du CSE concernant le partenariat signé avec Tcheker, entreprise chargée d'opérations de vérification de risques. Elle questionne la finalité de cet accord, le nombre de salariés potentiellement remplacés, et les modalités d'intervention des vérificateurs (mandatés ou non).

La Direction affirme que Tcheker intervient uniquement en appui ponctuel et sous supervision, mais reconnaît que des interventions isolées peuvent avoir lieu à titre exceptionnel.

• Visibilité et valorisation d'IME :

La CGT appelle à une meilleure communication interne sur les missions d'IME, et propose l'organisation de journées interservices de type « vis ma vie » ou mission temporaire. Deux salariés d'agences ont récemment intégré le dispositif. Véronique Jolly renvoie la CGT à la négociation GEPP actuellement en cours. Nous lui rappelons **notre refus de signer un accord comportant un APC** (accord de performance collective). Nous lui rappelons également qu'**un accord GEPP n'est pas nécessaire pour proposer des "vis ma vie" ou "mission temporaire"**. L'entreprise utilise déjà ce type de dispositif actuellement sans accord!

Point d'activité de la direction Assurances IARD concernant les UGP

Au début de l'année 2025, l'activité de la branche IARD (incendie, accidents et risques divers) affiche une dynamique globalement satisfaisante. L'entreprise poursuit une trajectoire similaire à celle de l'année précédente, marquée notamment par une **baisse significative de la fréquence des sinistres matériels**, traduisant une amélioration de la performance technique.

La **stratégie tarifaire déployée au 1er janvier 2024** semble porter ses fruits : elle contribue de manière tangible à l'atteinte des objectifs en matière de **ratio combiné** et de **rentabilité pour la Matmut**. Cette évolution conforte les orientations prises en termes de politique de souscription et de tarification.

Gestion des stocks UGP et UGS

- Concernant les **UGP** (unités de gestion de production), les stocks avaient connu une augmentation en 2023. Toutefois, la situation s'est normalisée en 2025, témoignant d'une **maîtrise des volumes** et d'une régulation des flux d'activité.
- Deux recrutements en CDD** ont été réalisés, et des **heures supplémentaires ont été autorisées en mai**, dans une logique préventive, afin d'éviter un engorgement du service avant la période estivale.

Un point particulier attire l'attention dans ce contexte : l'intégration de données issues de l'**UGS 65** (unité de gestion sinistre) dans le bilan UGP. Cette unité, historiquement chargée du traitement des **dossiers liés à la sécheresse**, enregistre une amélioration nette de sa performance :

- Le **stock de dossiers est passé de 12 000 à moins de 9 000** en avril 2025;
- Les **corbeilles des gestionnaires ont été divisées par deux**, ce qui traduit un allègement sensible de la charge individuelle ;
- Le **volume d'appels est en forte baisse** : de 15 000 appels à moins de 3 000 actuellement.

Profitant de la présence de M. Muller, la **CGT a exprimé ses préoccupations concernant les CMP** :

- Elle a souligné les **problèmes persistants de charge de travail** rencontrés par les équipes, ainsi que les **plaintes récurrentes des collaborateurs du réseau**, qui peinent à joindre efficacement le CMP ;
- La CGT a également questionné sur l'impact des détachements de personnel pour participer aux formations nouveaux embauchés ainsi que vers le PSTP** (pôle soutien technique production), susceptible d'amenuiser les ressources disponibles des CMP.

En réponse, la **Direction a mis en avant un taux de réponse téléphonique stable et élevé, évalué à 85 %**, tout en précisant que le **volume global d'appels a diminué** par rapport à la même période l'année précédente. Toutefois, elle n'a pas apporté d'éléments concrets sur les effets organisationnels des détachements évoqués, ni sur les actions envisagées pour améliorer la disponibilité des CMP pour les réseaux.

Consultation du CSE sur le projet d'évolution de l'organisation au sein de la DNI : recueil de l'avis du CSE

Lors de la réunion du CSE, **plusieurs élus ont sollicité des précisions concernant les fiches de fonction** et les éventuelles évolutions associées dans le cadre du projet récemment déployé.

La **Direction a répondu qu'aucune nouvelle fiche de fonction n'avait été créée**, estimant que le **référentiel métier actuel demeure pertinent et suffisant** pour encadrer les rôles et responsabilités des collaborateurs. Dès lors, elle ne juge pas nécessaire la rédaction de nouveaux documents à ce stade.

Toutefois, une **FAQ a été élaborée**, à destination exclusive des opérationnels. Elle précise que des **fiches de poste sont en cours de réécriture**, ce qui, selon la Direction, **ne doit pas être assimilé à une refonte des fiches de fonction**, ces dernières relevant d'un niveau supérieur de norme et de cadrage. Cette distinction sémantique a été **soulignée par plusieurs élus du CSE**, qui rappellent l'importance de **ne pas confondre la fiche de fonction** – qui définit les missions et responsabilités globales d'un métier – **avec la fiche de poste**, plus liée à l'exercice concret dans un contexte ou une organisation donnée.

Les élus **ont insisté pour que cette FAQ soit régulièrement mise à jour**, au gré des **évolutions du projet, des modifications de missions, ou des questionnements soulevés** par les équipes, afin d'assurer une transparence et une lisibilité accrues du processus.

S'agissant des **TAG**, la Direction précise que l'objectif est de **capitaliser sur les savoir-faire existants** tout en assurant une **synergie constante entre les opérateurs**. Les collaborateurs resteront immergés dans une réalité de travail commune, ce qui, selon la **RH, ne suscite à ce jour aucune alerte concernant la conversion ou l'adaptation des compétences**.

Concernant les **chefs de projet**, la Direction tient à **rassurer les élus en affirmant que, malgré une logique de mutualisation**, les salariés actuellement en poste **conserveront leurs attributions**. Aucune suppression ou redéfinition de leur fonction n'est envisagée.

Les élus CGT ont une attention soutenue sur les questions de transparence, de clarté documentaire et de gestion prévisionnelle des emplois. Bien que la Direction se montre rassurante quant au maintien des fonctions et à la continuité des missions, **la CGT reste vigilante quant aux impacts concrets du projet sur les organisations de travail, les référentiels métiers et les trajectoires professionnelles**. La demande d'une **mise à jour dynamique de la FAQ** témoigne de cette exigence de suivi rigoureux et d'accompagnement des salariés dans un contexte de transformation.

Résultat du vote: 31 votants

- 11 Abstentions (CGT) Pas de présentation des fiches de postes
- 19 Pour (CFE CGC / CFTC / CFDT)
- 1 Contre (UNSA)

A l'issue du vote la CGT a fait une déclaration:

"Les élus CGT constatent que le projet de réorganisation proposé au sein de la DNI/ TSI apporte une nouvelle cohérence au fonctionnement des services. Nous reconnaissons à ce titre le travail mené par la Direction Métier, notamment les efforts déployés pour répondre aux interrogations des salariés.

Cependant, plusieurs points nous empêchent de nous prononcer favorablement sur ce projet. En effet, le manque de transparence et l'absence concernant la communication des fiches de poste (ou de missions selon la sémantique choisie) pour les fonctions concernées, le flou entourant les critères d'évolution, ainsi que l'absence de perspectives claires pour certaines fonctions, comme celles des TAG, ne permettent pas d'évaluer précisément les impacts réels et durables sur les salariés des services ciblés.

En conséquence, face à ces zones d'ombre et dans un souci de responsabilité, les élus CGT ont fait le choix de s'abstenir lors du vote de cette résolution."

Points RH

a. Point concernant le mécénat de compétences

Lors des échanges en réunion CSE, **les élus de la CGT ont sollicité un point d'étape précis** sur le dispositif de **mécénat de compétences**. La Direction a précisé que, **à la Matmut, le mécénat de compétences est strictement réservé aux deux dernières années précédant le départ à la retraite**, et ne s'inscrit donc pas, comme le permettrait pourtant le cadre légal, dans une logique tout au long de la carrière professionnelle. Ce choix répond, selon elle, à une volonté d'**anticipation des départs en retraite** et de meilleure **gestion organisationnelle**, bien que des dérogations soient envisageables au cas par cas, selon les impératifs du service. **23 salariés ont bénéficié du dispositif, dont 12 en situation d'activité au moment de la réunion**. Néanmoins, la Direction **n'a pas été en mesure de fournir de précisions sur la nature des missions effectuées par ces collaborateurs dans le cadre du mécénat**, ce qui a conduit **la CGT à mettre en lumière un réel déficit d'information et de transparence**. Les élus ont souligné le **manque d'accessibilité du dispositif** pour les salariés potentiellement concernés. La Direction en a **reconnu les limites**, admettant que **ni procédure formalisée, ni documentation claire ne sont actuellement disponibles**. En l'état, **la démarche pour activer le dispositif repose uniquement sur l'envoi d'un mail à M. Olivier DUFOUR**, ce qui témoigne d'une organisation peu industrialisée du processus. **La CGT a appelé la Direction à une posture plus proactive dans la valorisation et la communication du dispositif**.

b. Point relatif à l'outil Hello dans le cadre de la déclaration des temps en agences

Dans le cadre de la mise en œuvre de la **nouvelle philosophie associée à l'outil HELLO**, la Direction a précisé que **les managers disposent désormais d'une latitude accrue** quant à la gestion des dépassements horaires. En effet, il leur est désormais possible de **réaffecter du temps travaillé en surplus à un autre moment**, sous réserve de leur validation expresse. La Direction insiste sur le fait que ce type d'ajustement **n'est plus traité comme une anomalie devant faire l'objet d'un signalement centralisé**, traduisant ainsi une volonté de **décentralisation du pilotage du temps de travail**. Toutefois, cette approche a suscité des **interrogations de la part de certains élus du CSE**, notamment concernant les **écarts possibles entre le temps de travail réellement effectué par un salarié (ex. : départ à 18h) et l'heure enregistrée dans HELLO (ex. : 17h45)**. Ce type de décalage peut, en cas d'**accident de trajet**, soulever des questions juridiques et administratives vis-à-vis des organismes sociaux (notamment la Sécurité sociale).

En réponse, la Direction a apporté des garanties en précisant que, **en cas de besoin, elle pourrait attester de l'heure réelle de départ du salarié concerné**. Elle a toutefois reconnu l'absence d'**archivage pérenne dans l'outil**, tout en soulignant l'existence d'une **traçabilité hebdomadaire**, accessible via le planning du salarié, où figure un **horodatage précis** des temps de présence.

Enfin, il a été rappelé que **tout badgeage effectué en dehors des horaires contractuels est automatiquement identifié comme une anomalie**, et apparaît en **gris sur le planning hebdomadaire**, permettant ainsi aux managers de procéder aux ajustements nécessaires.

Point d'activité Mutuelle Océane Matmut

L'activité Santé de la Matmut affiche des **résultats particulièrement solides pour l'exercice 2024**, avec un chiffre d'affaires s'élevant à **520 millions d'euros de cotisations** et un **résultat net après impôt de 20 millions d'euros**, un niveau historiquement élevé hors contexte exceptionnel (année 2020 liée au Covid). Les **fonds propres** s'établissent à **430 millions d'euros** pour un **taux de solvabilité de 254 %**, confirmant la solidité financière de l'activité.

Le portefeuille santé regroupe **936 000 bénéficiaires**, soit une **croissance de +6,1 % sur l'année 2024**, témoignant d'une progression continue depuis dix ans. La majorité des adhérents (2/3) relève du secteur individuel. Les autres catégories significatives comprennent :

- 113 564 TNS et TPE
- 111 391 PME et ETI
- 59 999 contrats en coassurance (CCN et GC)
- 53 312 bénéficiaires sous contrats aidés (ex. CMU)

L'activité présente une **forte saisonnalité**, en particulier sur la fin d'année, ce qui limite les possibilités de congés durant la période de Noël.

La **rentabilité des produits santé** est atteinte en moyenne à partir du **14e mois d'ancienneté**, du fait d'un coût initial plus élevé lié aux premiers remboursements. Le ratio visé est de **76 € de prestations pour 100 € de cotisations**. En 2024, **410 millions d'euros de remboursements** ont été versés, dont :

- 308 M€ pour des frais de maladie (81 %)
- 71 M€ pour des hospitalisations
- 1 M€ en prévoyance

La loi « 100 % santé » pèse fortement sur les charges, notamment en dentaire. Par ailleurs, on note une **érosion de la médecine conventionnelle au profit des médecines douces**, dans un contexte d'innovation médicale qui entraîne une **hausse annuelle de 6 % des coûts de mutuelle**.

Au 30 avril 2025, **594 salariés** travaillent pour cette activité, dont **95 à La Filature**. Les canaux digitaux prennent une place prépondérante :

- **73 % des devis** sont issus du Web
- **32 % des ventes** se réalisent en ligne (matmut.fr)
- **59 % des ventes santé** ont un 1er contact via le digital
- Les ventes en ligne connaissent une croissance de **+14 % vs 2023** et **+70 % vs 2022**

Les **seniors représentent 60 % de la marge** du portefeuille, mais constituent également un facteur de fragilité. Des dispositifs spécifiques leur sont dédiés : **ligne d'écoute avec assistantes sociales, services de livraison de médicaments (Livmed's), programme Nutrikids** contre l'obésité infantile, etc.

Une **campagne de communication multicanal** vise à favoriser le **multi équipement** et la fidélisation. Statistiquement, chaque contrat additionnel diminue de moitié le risque de résiliation.

Plan Apollo 25 et satisfaction client

Le **plan Apollo 25** s'articule autour de trois axes : **image, offre (valorisation des contrats)**, et **réactivité**. Un important effort est engagé sur :

- L'**optimisation de la rétention**, en diversifiant les canaux de contact
- L'**amélioration de l'expérience digitale** (selfcare, remboursement immédiat via IA)
- Le **déploiement d'outils de lutte contre la fraude**, qui s'élève à **10 M€ en 2024**, dont **2 M€ détectés sur les 8 derniers mois**, et **1 M€ par l'outil SHIFT**

Les priorités identifiées sont les suivantes :

- Veiller à la **rentabilité des contrats individuels**
- Suivre de près le **développement de l'activité**
- **Fidéliser** et favoriser le **multi équipement**
- **Renforcer la qualité de service**, notamment via un suivi quotidien des centres d'appel
- Anticiper les **transferts de charges réglementaires**
- Saisir les **opportunités de croissance**
- **Renforcer le rôle social de la Matmut**, en matière de prévention et d'accès aux soins

L'objectif est d'atteindre **1 million de sociétaires santé d'ici la fin 2025**.

Les élus du CSE ont soulevé plusieurs points, notamment :

- **Délais de traitement et difficultés de joignabilité** : La Direction évoque un délai de gestion de 2 à 3 semaines, qu'elle souhaite réduire. L'automatisation permet de traiter 94 % des dossiers en un jour, mais les 6 % restants requièrent un traitement manuel.
- **Pic d'activité** : La Direction évoque des leviers comme l'automatisation, les contrats à durée déterminée, ou la **CDIsation ciblée**.
- **Réinternalisation de l'activité TSI** chez MOM : opération quasiment arrêtée.
- **Système d'information MOMA** : avancée non précisée.
- **Télétravail** : les élus pointent des freins dans sa mise en œuvre malgré l'accord existant. La Direction indique que l'autonomie des salariés est laissée à la discrétion des managers.
- **Recrutements en Île-de-France** : **La CGT demande des précisions sur les postes, leur nombre et leur localisation**. Aucune information n'est communiquée pour le moment.
- **Rumeur d'un nouveau site à Bordeaux** : La Direction n'exclut pas une réorganisation future, en raison d'une pression croissante sur les effectifs, mais indique qu'aucun projet n'est arrêté à ce jour.

CGT
MATMUT

COORDONNÉES

SYNDICAT CGT UES MATMUT
66 RUE DE SOTTEVILLE 76100 ROUEN

contact@cgj-matmut.fr



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

