

Information annuelle du CSE sur la stratégie économique et sociale de l'Entreprise

Monsieur Nicolas Gomart, Directeur Général de la Matmut, a présenté aux partenaires sociaux le bilan de l'année 2024, marquée par des événements mondiaux et nationaux significatifs, tant sur le plan économique que climatique. Il a souligné l'alignement de la stratégie de l'entreprise avec le plan stratégique établi, et a mis en exergue les réalisations notables de l'année écoulée : lancement du plan "Objectif Impact", obtention de la notation A2 par Moody's, signature d'un protocole d'accord avec HSBC pour l'acquisition de sa filiale française d'assurance vie, amélioration sensible des résultats, développement de la marque employeur, et accent mis sur l'innovation, la prévention et la durabilité.

Sur le plan stratégique, la Matmut entend consolider son activité historique IARD (Incendie, Accidents, Risques Divers) en améliorant la qualité de service et en accroissant sa rentabilité. L'entreprise ambitionne également d'accélérer la diversification de ses activités vers les assurances de personnes, notamment en santé/prévoyance et en épargne/retraite, par une croissance organique et externe.

Monsieur Gomart a indiqué que le groupe vise un ratio de solvabilité compris entre 180 et 220 %, afin de préserver son indépendance tout en assurant une rentabilité suffisante de ses fonds propres, à hauteur de 4 %, objectif qui devrait être atteint en 2024.

La diversification apparaît comme essentielle pour compenser les aléas inhérents à l'activité IARD, et le développement de l'assurance vie est perçu comme un facteur de stabilité. Trois thématiques ont été identifiées comme prioritaires : la trajectoire zéro émission carbone nette, la mise de l'intelligence artificielle au service de l'humain, et le positionnement de la Matmut en tant qu'assureur préventeur à part entière, en réponse aux enjeux liés au changement climatique et aux évolutions sociétales.

Pour l'année 2025, les priorités de la Matmut se concentreront sur la refonte du modèle d'indemnisation, avec pour objectifs la simplification et l'efficacité du parcours client, la dématérialisation et la digitalisation des processus. Cette transformation passera par la refonte du système d'information. Monsieur Gomart a reconnu que la Matmut accusait un certain retard en matière d'indemnisation par rapport à la concurrence. La direction souhaite par ailleurs fluidifier le parcours d'indemnisation des dommages aux biens (DDE), poursuivre les projets d'amélioration des offres habitation, notamment en optimisant les ventes d'options, et réviser le système d'information dédié à la santé, en intégrant MGEFI et la MNSPF. Le développement de l'épargne et de la prévoyance, ainsi que l'intégration de HSBC Vie, constituent également des axes majeurs pour l'année à venir.

Monsieur Gomart a présenté quelques chiffres clés illustrant l'activité de la Matmut : le groupe compte 85 000 sociétaires, soit une progression de 1,7 %. Si les radiations de sociétaires sont en baisse, les résiliations de contrats sont en hausse, certaines étant toutefois considérées comme positives car concernant des risques jugés trop importants. L'IARD affiche une stabilité, tandis que la santé et l'épargne connaissent une forte progression. Le coût de la charge sinistre MRSQ est en baisse, mais celui de MGAR est en légère augmentation. L'assistance, en revanche, représente un point d'attention, en raison du recours accru au dépannage et des difficultés rencontrées pour trouver des véhicules de remplacement.

Enfin, la CGT a interpellé la direction sur divers sujets, tels que l'utilisation de la GEPP et de l'APC comme outils d'embauche, l'absence de réponse concernant la prime de cherté de la vie, les difficultés d'accessibilité téléphonique, ou encore la baisse de l'intéressement des salariés.

Délibération du CSE sur les travaux des commissions pour l'année 2025

Le CSE a adopté une résolution définissant les attentes pour les commissions Stratégie et Économique, GEPP et RSE en 2025. Leur mission principale est de préparer les travaux du CSE en collectant des informations et en favorisant un dialogue social transparent avec la Direction.

La Commission Stratégie et Économique devra suivre le rachat de HSBC vie et analyser la politique immobilière de l'UES Matmut sous ses aspects patrimoniaux et opérationnels, avec une restitution finale prévue pour octobre 2025. **La Commission GEPP se concentrera sur l'évolution des métiers en tension, la formation des salariés, la révision de certaines fiches de poste**, ainsi que l'accompagnement des évolutions professionnelles, avec des bilans répartis sur l'année. **La Commission RSE travaillera sur la transition écologique du groupe, en priorité sur la flotte automobile, afin d'identifier des stratégies pour atteindre la neutralité carbone d'ici 2050.**

Le CSE demande à la Direction d'organiser quatre réunions annuelles par commission et de co-construire les ordres du jour avec les représentants élus. Les travaux finalisés serviront à engager des débats avec la Direction et à formuler des propositions concrètes.

La Direction s'oppose à l'imposition d'un calendrier de déploiement de l'animation des résolutions.

La CGT appuie les souhaits du CSE d'avoir un nombre plus conséquent de réunions pour mener à bien les travaux des commissions. La Direction indique que les priorités sont déjà choisies sur 2025 mais elle peut organiser les travaux sur les futures réunions.

Résultat du vote: 31 votants, Favorable: 31, Défavorable: 0, **La résolution est approuvée à l'unanimité.**

SOMMAIRE

- **Information annuelle du CSE sur la stratégie économique et sociale de l'Entreprise**
- **Délibération du CSE sur les travaux des commissions pour l'année 2025**
- **Points d'actualités RH**
- **Suivi du plan stratégique - Démarche Performance**
- **Dispositif d'heures supplémentaires et complémentaires**

Mise à jour de la charte des véhicules itinérants

Dans le cadre de la loi LOM, 40 % des véhicules renouvelés devront être électriques ou hybrides rechargeables, ce qui risque d'imposer des contraintes financières et organisationnelles aux salariés. La Direction a donc décidé de changer ses règles d'attribution en fonction de ce nouveau cadre législatif, tout en prenant en compte les impacts du redressement URSSAF sur 2024.

Les critères seront modifiés ainsi :

- Moins de 15 000 km : véhicules à essence (boîte manuelle) ou hybrides, avec indemnisation kilométrique sous conditions.
- Entre 15 000 et 25 000 km : SUV urbains ou compacts, hybrides ou électriques, avec boîte automatique.
- Plus de 25 000 km : mêmes catégories avec électrification obligatoire.

Dès 2025, un avantage en nature de 12 % du coût du véhicule remplacera les systèmes actuels (avantage en nature ou système de redevance).

La CGT salue l'amélioration apportée sur le parc proposé aux itinérants, demande portée par l'ensemble des organisations syndicales ces dernières années.

Mise à jour du barème des frais professionnels

La Direction précise qu'un **délai maximal d'un an à compter de l'événement concerné est accordé pour la soumission d'une note de frais**. Par ailleurs, à l'issue du départ d'un salarié, l'accès à la plateforme JENJI demeure actif pendant une période d'un mois, au-delà de laquelle il sera définitivement désactivé.

L'utilisation du véhicule personnel dans le cadre professionnel demeure une possibilité sous réserve de l'accord préalable du manager.

Cet accord écrit doit impérativement être joint à la demande, faute de quoi la note de frais ne pourra être instruite. La définition du véhicule personnel est strictement encadrée : il s'agit d'un véhicule appartenant au salarié ou à son foyer fiscal. En conséquence, un véhicule prêté ne saurait être éligible à ce dispositif.

L'ensemble des déplacements professionnels effectués avec un véhicule personnel sera soumis au barème des indemnités kilométriques (IK).

En matière d'hébergement, **toute réservation devra être effectuée via la plateforme NEO**. Aucune demande de remboursement ne sera acceptée pour une réservation réalisée en dehors de ce dispositif.

Enfin, s'agissant de la compensation des temps de trajet supplémentaires, **une récupération intégrale est prévue pour tout déplacement excédant la durée habituelle ou ayant lieu en dehors des plages horaires de travail définies. La Matmut va exercer son droit de recours.**

Bilan 2024 de l'application Karos

À ce jour, le dispositif compte 253 utilisateurs inscrits, ayant effectué un total de 4 936 trajets. Grâce à cette initiative, 2 949 kilomètres de trajets en autosolisme ont été évités, permettant ainsi une réduction des émissions de CO₂ estimée à 7 688 kg.

Concernant l'incitation financière, une prime de 100 € a été attribuée aux conducteurs, représentant un montant total de 6 150 € versés aux salariés.

Par ailleurs, la gratuité du service est maintenue jusqu'au 10 février 2025. Les sites les plus actifs sont les suivants :

- Siège de la Matmut : 2 534 trajets en covoiturage
- Pères de l'Europe : 418 trajets
- Saint-Priest : 400 trajets

Synthèse du contrôle URSSAF portant sur la période du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2023

Ce contrôle, mené entre mars et octobre 2024, a mis en évidence plusieurs chefs de redressement principaux :

- Prime de partage de la valeur (PPV) : **contestation de l'exclusion de certains bénéficiaires, notamment les salariés en suspension de contrat et les cadres de direction.**
- Avantage en nature - **Véhicule : remise en cause du forfait de 9 %**, faute d'évaluation et de contrôle effectif de l'usage privé des véhicules de fonction.
- Frais professionnels : absence de justification pour certaines dépenses.
- Œuvres sociales du CSE : corrections requises sur deux points – l'information des salariés concernant l'inscription au CSE et l'intégration des contrats suspendus dans les fichiers concernés.
- Frais professionnels liés aux indemnités kilométriques (IK).
- Avantages en nature : remise en question de l'octroi de places gratuites pour des événements culturels et sportifs.
- Dossiers individuels : charges appliquées aux indemnités versées dans le cadre de ruptures conventionnelles ou de transactions.
- Offres promotionnelles aux salariés : requalification de certains avantages, notamment les cadeaux.
- Contribution à la diffusion d'œuvres : ajustements liés aux droits d'auteur.
- Précompte des artistes-auteurs : requalification en traitements et salaires.

Le montant total du redressement projeté s'élève à 3 880 000 €, avant application des pénalités et majorations de retard. À noter que la **Prime de partage de la valeur représenterait entre 3,4 et 3,5 millions d'euros de ce redressement.**

Mise en œuvre des nouvelles règles issues de la loi DDADUE

Alors que l'application de la loi relative aux congés payés aurait dû faire l'objet d'une anticipation rigoureuse, **la Direction persiste dans une gestion laborieuse et opaque du dossier**. À ce jour, 572 demandes RH restent en attente d'analyse, certaines étant potentiellement en souffrance depuis plusieurs mois. Pour pallier ce retard, une cellule spécifique a été mise en place avec l'embauche temporaire d'un renfort, mesure tardive et manifestement insuffisante au regard du volume des sollicitations.

La régularisation des congés payés acquis entre le 1er janvier 2023 et le 31 mai 2024 a été effectuée en décembre 2024. Toutefois, **de nombreuses zones d'ombre persistent**, notamment sur les modalités de report et d'utilisation. Si les congés non pris en 2024 sont censés être reportés jusqu'au 31 décembre 2025, certains ont déjà été transférés sur le CET, sans que les salariés aient toujours eu un choix éclairé sur cette affectation.

À compter du 1er janvier 2025, l'acquisition mensuelle des congés intégrera enfin les nouvelles dispositions légales sur la plateforme Hello. La gestion des reports sera automatisée, et un reporting mensuel sera transmis aux RRH, censé aider les managers dans le suivi des congés. Pourtant, la Direction impose que les congés acquis au titre de cette loi soient obligatoirement pris, sans laisser d'alternative aux salariés.

Le 3 février 2025, une nouvelle mise à jour de la FAQ Hello intégrera enfin les congés payés liés aux arrêts maladie sur la période du 1er juin au 31 décembre 2024. **La CGT dénonce une mise en œuvre tardive et un manque criant de transparence sur les droits des salariés concernés.**

Quant aux demandes antérieures au 1er janvier 2023, la Direction se contente d'exprimer un vague espoir de résolution d'ici au deuxième trimestre 2025, sans engagement ferme. Cette lenteur suscite de vives inquiétudes sur le respect effectif des droits des salariés.

Enfin, **la CGT a interpellé la Direction sur l'application d'un usage existant sur la période de 30 jours de carence.** En réponse, **celle-ci s'est contentée de promettre une communication écrite ultérieure.**

Supervision de l'agenda 2025 :

L'intégralité des services de la Matmut seront fermés le samedi 16 août, lendemain du jour férié.

Calendrier des campagnes RH 2025 :

L'année s'organise autour de plusieurs échéances clés en matière de gestion des ressources humaines :

- Janvier : lancement du baromètre d'engagement afin d'évaluer le climat social et l'implication des collaborateurs.
- Février : ouverture de la campagne de recrutement des alternants pour l'année 2025.
- Premier trimestre : négociations annuelles obligatoires (NAO) pour l'exercice 2025.
- Avril - Mai : déroulement de la campagne de rémunération pour les collaborateurs classés de 1 à 7.
- Fin du premier semestre : restitution des résultats du baromètre d'engagement, finalisation de la campagne d'alternance et diffusion du bilan social individuel.
- Juillet - Décembre : élaboration du plan de développement des compétences pour l'année 2026.
- Septembre - Décembre : campagne annuelle des entretiens individuels et professionnels, s'adressant à l'ensemble des salariés.

Suivi du plan stratégique - Démarche Performance : information du CSE sur le déploiement de pilotes relatifs à la mise en place, par métier, d'indicateurs de pilotage et d'animation d'activité et de standards

La Direction a présenté les grandes orientations stratégiques de l'entreprise, articulées autour de trois axes : **l'adaptation du modèle, le renforcement des fondamentaux** (notamment des outils de pilotage) et **l'amélioration de l'attractivité**. Sous couvert de préserver et d'attirer les salariés, cette approche repose essentiellement sur une logique de contrôle et d'optimisation, au détriment des conditions de travail et du bien-être des employés.

Une insistance particulière a été mise sur **la lutte contre la fraude**, présentée comme une menace croissante pesant sur la rentabilité technique de l'entreprise. La Direction entend donc multiplier les outils de contrôle et de pilotage, ce qui laisse présager un renforcement du management par les chiffres, au détriment d'une gestion humaine et qualitative des équipes.

Un « pilotage par métier » est annoncé pour 2025, accompagné de modules de formation destinés aux managers. La Direction justifie ces mesures par une recherche de transparence et d'amélioration continue, mais force est de constater que la finalité réelle semble davantage orientée vers une surveillance accrue des performances, avec un suivi rigide des indicateurs.

La CGT rappelle son opposition à l'accord sur la Qualité de Vie au Travail (QVT), précisément en raison de la surcharge d'indicateurs imposée. Ces outils, censés mesurer la performance, occultent la dimension humaine du travail et mettent sous pression les salariés. Mme Le Mée, lors de la convention d'encadrement 2024, avait comparé les employés à des athlètes de haut niveau nécessitant des indicateurs pour évaluer leur performance. **La CGT souligne l'ironie de cette analogie : la quête permanente de surperformance conduit ces athlètes à des carrières souvent marquées par l'épuisement et les blessures.**

Par ailleurs, la Direction souhaite s'appuyer sur l'expérience de MPJ pour bâtir son nouveau dispositif. Or, les métriques instaurées chez MPJ ont récemment été abandonnées, car elles ne reflétaient pas le travail réel des salariés, malgré leur prétendue co-construction. En réalité, elles n'ont servi qu'à établir un classement des employés, distribuant bons et mauvais points, sans jamais permettre une véritable adaptation des effectifs.

La CGT exprime donc son scepticisme quant aux intentions réelles de la Direction et craint que ces nouveaux indicateurs ne servent qu'à renforcer une logique de pression et de mise en concurrence.

En réponse aux critiques, la Direction affirme ne pas vouloir se limiter à une gestion chiffrée et met en avant un "équilibre" entre impératifs économiques et ressources humaines. Pourtant, l'expérience passée prouve que cette approche aboutit essentiellement à un pilotage par le contrôle, sous couvert de responsabilisation. **La CGT rappelle que le modèle participatif prôné par la Direction peut être éprouvant pour les salariés, notamment en raison des rapports hiérarchiques.** La peur de contredire son manager ou de s'exprimer librement demeure une réalité que la Direction semble minimiser. Les élus syndicaux, protégés dans leur rôle, sont souvent les seuls à pouvoir relayer ces problématiques sans crainte de représailles.

La CGT s'interroge sur la nature même des indicateurs déployés. Ceux-ci sont essentiellement quantitatifs, laissant de côté les aspects qualitatifs du travail. **La CGT demande donc où se situent les indicateurs permettant d'évaluer réellement la satisfaction et le bien-être des employés.**

D'autres inquiétudes émergent quant à l'adaptation de ces indicateurs aux évolutions des processus de travail. Par exemple, sur la plateforme pro, l'augmentation des objectifs chiffrés ne prend pas en compte la complexification des tâches et la multiplication des demandes de multi-équipement. Ces exigences accrues risquent de générer une pression supplémentaire sans tenir compte de la réalité du terrain.

Enfin, la CGT questionne la méthode de désignation des acteurs impliqués dans ces groupes de travail. Aucune communication transparente n'a été faite à ce sujet, et de nombreux salariés n'ont pas été sollicités pour y participer. Cette opacité renforce l'impression que les décisions sont prises en amont sans véritable concertation

Dispositif d'heures supplémentaires et complémentaires : consultation du CSE sur la note 2025 suite au dépôt de celle-ci sur la BDESE : recueil de l'avis du CSE

Lecture d'une résolution sur le Dispositif concernant la réalisation d'heures supplémentaires / complémentaires:

"Les élus n'ont toujours pas obtenu le bilan des heures supplémentaires/ complémentaires concernant l'année 2024. Pourtant ces heures ont été récurrentes concernant les services suivants: pôle de gestion santé (Contrats & Prestations) de MOM, centre d'appels santé de MOM, UGP techniques et spécialisées (UGP 47, 48, 49 et 56), DNI UGS 65, PGIS, pôle BDG.

Aucun bilan quantitatif, et qualitatif n'a été présenté aux élus. Bien que souvent réclamé.

La Direction n'a apporté aucune réponse à la résolution de 2024 sur ce sujet.

Les élus du CSE rappellent donc à la Direction les points discutables tant dans le contenu que dans l'application organisationnelle de la note de cadrage soumise à information/consultation du CSE.

Le CSE préconise un suivi régulier des heures réalisées au sein de chaque service et du volume de salariés les ayant réalisées et demande à la Direction la mise à disposition de ces éléments sur la BDESE.

Jurisprudence ignorée :

Tout d'abord, le préambule de la note rappelle l'article 1 de l'accord ORTT du 28 janvier 2005 : *"les heures effectuées en modification ou en dépassement de l'horaire normal du salarié ne sont pas considérées comme du temps de travail effectif si elles n'ont pas été expressément demandées par l'employeur, à l'exclusion des personnels dont l'horaire de travail est incompatible avec un horaire fixe".*

Or, le renvoi à cette règle n'est pas satisfaisant puisqu'il est de jurisprudence constante que les heures effectuées à l'initiative d'un salarié afin de faire face à sa charge de travail doivent être considérées comme des heures supplémentaires. Le CSE rappelle que la seule connaissance par l'employeur d'heures supplémentaires réalisées par le salarié sans aucune opposition de sa part, ou enregistrées sur un logiciel de pointage suffit à constituer une acceptation implicite de telles heures qui doivent donc être rémunérées en conséquence. (Cass. soc., 2-6-10, n°08-40628; Cass. soc., 8-7-20, n°18-23366).

Or, au regard des retours faits par les salariés, le CSE relève que ce type de situations est fréquent dans de très nombreux services de l'UES Matmut où les heures supplémentaires sont induites par la charge de travail.

Le CSE préconise la modification de cette note et de ces pratiques afin de se conformer à la jurisprudence et que le CSE puisse supposer l'existence de travail dissimulé au sens des dispositions légales.

Pratiques non uniformes :

Au-delà, l'instance constate qu'il s'agit d'une note donnant des orientations générales.

Bien qu'il s'agisse d'une consultation pour 2025, le CSE relève que cette note de cadrage annuelle a laissé place, au cours des exercices précédents, à des différences d'interprétations et de pratiques selon les Directions "métier". Le CSE a constaté et fait remonter lors de plusieurs réunions plénières un manque d'homogénéité au niveau des différentes entités du groupe et donc des différences de traitement entre les salariés en fonction de leur périmètre métier.

Une forme d'hyper contrôle des tâches réalisées au sein de certains services, tels que PGIS ou UGS, pendant la réalisation des heures supplémentaires.

Enfin, la situation des salariés à temps partiel reste sujette à interprétations et à une absence de pédagogie dans différentes entités.

Le CSE préconise la modification de la présente note afin d'éviter des applications hétérogènes et demande qu'une plus grande liberté soit donnée aux salariés afin de leur laisser toute autonomie sur la planification des heures supplémentaires qu'ils doivent réaliser quel qu'en soit le motif.

Absence de suivi des risques psychosociaux :

La fatigue, le stress, l'équilibre vie professionnelle/vie privée...

En l'absence d'éléments qualifiés et circonstanciés, le CSE ne peut apprécier la nécessité de mettre en place des mesures de prévention des risques professionnels. De même, l'absence de communication autour de ces données nuit à l'analyse du CSE quant aux réels besoins de main d'œuvre et d'heures supplémentaires.

La récurrence du recours aux HS/HC peut démontrer des carences organisationnelles et/ou structurelles. En l'état, en constatant la récurrence des campagnes d'heures supplémentaires dans certains services, en l'absence de données suffisamment qualifiées et circonstanciées, conjuguées aux recours aux effectifs temporaires pour surcroît d'activité, le CSE ne peut que supputer que les heures supplémentaires sont révélatrices d'une charge de travail trop importante et en inadéquation avec les effectifs postés, exposant les salariés, parfois déjà épuisés par leur travail, à des risques professionnels supplémentaires.

Le CSE réitère sa demande ci-après ; les heures supplémentaires /complémentaires doivent s'effectuer sur la base du strict volontariat.

Lorsque les salariés souhaitent récupérer, la validation de la récupération doit être validée dans un délai restreint, et le délai de récupération de 3 mois doit commencer à partir du jour de la validation.

Le CSE recommande la révision de la note pour se conformer à la jurisprudence, assurer une application uniforme des règles, améliorer la transparence et prendre en compte l'impact des heures supplémentaires sur la santé des salariés. Au-delà, Le CSE appelle également à une étude de la charge de travail et des effectifs dans les services fréquemment soumis aux campagnes d'heures supplémentaires initiées par l'entreprise, mais aussi une étude des temps de travail réalisés à l'initiative du salarié pour résorber sa charge de travail ou assurer l'accueil d'un sociétaire."

Pour l'ensemble de ces raisons, le CSE émet un avis défavorable à la présente note.

Résultat du vote: 31 votants

Favorable: 31

Défavorable: 0

La resolution est acceptée à l'unanimité

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



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>

