

## LES ECHOS DU CSE

COMPTE RENDU DU CSE DES 22 ET 23 OCTOBRE 2024



### Direction du Numérique et de l'Innovation

La réorganisation de la DNI, présentée par M. Quentin et M. Marie, vise à aligner le système d'information avec la stratégie du Groupe pour améliorer la performance et l'efficacité opérationnelle. Depuis 2021, 50 postes en CDI ont été créés, et la part des prestataires externes représente actuellement 36,68 % des effectifs. Il reste environ 20 postes à pourvoir en interne. Le nombre d'appels au Helpdesk a diminué, indiquant une réduction des problèmes informatiques, et la satisfaction des VP a augmenté en 2024.

La réorganisation se concentre sur quatre axes principaux:

- Simplification des projets: Regrouper l'ensemble des projets au sein d'une seule chefferie pour la DNI, avec un chef de projet unique par projet.
- Re-spécialisation des équipes: Les équipes seront spécialisées par quartier, chaque développeur devenant expert dans son domaine. La création de pôles (ex : sinistres) avec des structures d'organisation plus simples est envisagée.
- Fluidification des relations: Créer une passerelle entre l'éditeur et l'exploitant avec une équipe transverse pour fluidifier les relations et organiser les équipes de la DNI sur le terrain.
- Regroupement des équipes réglementaires: Une équipe unique de 9 personnes pour gérer les aspects réglementaires sera étoffée.

### La CGT a soulevé plusieurs questions:

**Compétences et positionnement des salariés**: Qui décide du domaine de compétences de chaque salarié ? Les salariés peuvent en discuter avec leur manager lors de l'entretien individuel, mais la Direction ajustera les ressources en fonction des besoins.

**Internalisation des postes**: La Direction souhaite internaliser 50 postes. Parmi les 28 postes ouverts, 15 seront des créations véritables. La majorité des candidats seront probablement internes, en raison des compétences techniques requises.

**Attirer les prestataires externes vers des CDI**: La Matmut se concentrera sur les prestataires salariés Matmut pour des CDI. Des ajustements de salaire seront effectués après des analyses de marché.

**Spécialisation par quartier**: Les salariés de la DNI pourront observer les métiers pour lesquels ils travaillent.

**Gestion des déséquilibres entre les domaines**: L'entraide sera réalisée en cas de déséquilibre d'activité entre les domaines.

La réorganisation sera finalisée d'ici fin juin 2025, avec 48 postes supplémentaires internalisés. La Direction s'engage à ne pas imposer de transferts majeurs de lieu de travail pour préserver les conditions des salariés. L'accompagnement des salariés concernés sera assuré par des formations.

Enfin, la localisation des équipes restera la même : principalement basée à Rouen, avec des implantations à Bordeaux et Bayonne. Les équipes de la DNI seront installées à La Filature, Rouen, sur un même plateau, avec flexibilité offerte par le télétravail à partir de janvier 2025.



### Point de suivi du programme Phénix visant à développer les gammes de produits d'épargne à la Matmut et suite à la réunion du CSE du 29 janvier 2024

L'épargne est un produit stratégique crucial pour la Matmut, permettant de lutter contre les aléas de l'IARD et d'offrir une gamme complète d'assurances. Néanmoins, commercialiser l'épargne est plus complexe, car cela inclut l'ouverture de nouveaux contrats ainsi que les versements sur les contrats existants, essentiels pour l'up-selling.

Depuis le retour du produit MVE en juin 2024, une offre boostée est prévue pour novembre afin de valoriser les versements, avec un objectif de 100 millions d'euros de collecte brute d'ici fin 2024. Actuellement, 75 millions d'euros ont été collectés. Concernant les CPAT, l'objectif est d'en avoir 25 d'ici fin mars 2025. **La CGT demande si les objectifs seront revus en fonction de la taille des secteurs**, mais la Direction estime que le maillage proche des agences permettra de maintenir les objectifs.

### SOMMAIRE

**Direction du Numérique et de l'Innovation** P.1

**Point de suivi du programme Phénix** P.1

**Centres De Relation Sociétaires : Information/Consultation sur l'extension du test en cours portant sur la joignabilité téléphonique Indemnisation** P.2

**Points d'actualités RH** P.2

**Reconduction du contrat PROWEB** P.3



**La CGT réclame une consultation du CSE sur le redécoupage des secteurs des CPAT**, mais la RH pense que ce n'est pas nécessaire. La Direction rappelle que les ventes des CPAT entreront dans les chiffres des agences à partir de 2025 (double comptabilisation). L'intégration de l'espace adhérent Matmut Vie dans celui de la Matmut est prévue pour mars 2025, avec des options de versement en selfcare et de souscription par téléphone avec signature électronique d'ici 2026. À partir de janvier 2025, **la commercialisation de Complice Vie en agence cessera, une décision soutenue par la CGT**, avec MVE et Complice Retraite restant disponibles en agence. Les frais de gestion entre MVG et MVE seront alignés à 0,5%. L'objectif de collecte brute est de 100 millions d'euros d'ici fin 2024, avec des objectifs de vente pour 2025 concentrés sur les produits d'épargne. Les encours sur contrats existants seront comptabilisés dans BOB, et des campagnes marketing seront renforcées. Des efforts continus sont faits pour améliorer les processus administratifs et garantir la satisfaction des sociétaires, avec une nouvelle stratégie centrée sur l'épargne et des outils digitaux améliorés.



**Centres De Relation Sociétaires : Information/Consultation sur l'extension du test en cours portant sur la joignabilité téléphonique Indemnisation suite à la 1ère réunion d'échanges du 26 septembre 2024 – Recueil d'avis du CSE (conformément à l'article L.2312-8 du code du travail)**

L'information-consultation a été demandée après la présentation en septembre du projet d'extension du test en cours en CDRS. La Direction souhaite étendre la prise d'appels à deux autres équipes CDRS et introduire les ouvertures MGAR. Des questions subsistent sur l'intégration des ouvertures dégâts des eaux par les collègues CDRS en raison des conventions existantes et des spécificités liées aux contrats et à la qualité de l'assuré (propriétaire, copropriétaire, locataire, etc.). Les élus recommandent de rester sur une base d'ouverture très simple.

La reconnaissance des collègues CDRS participant à ce test est également en question. La Direction indique qu'il s'agit d'un "test and learn", sans toutes les réponses pour l'instant. Les actes de gestion resteront sous la responsabilité des PGIS. Pour le "one shot" avec NEOSI, la Direction met en avant l'importance de la formation et du management des équipes participantes. Un point de vigilance est mis sur le temps nécessaire à une formation adéquate et aux retours d'expérience pour ne pas "perdre" les salariés des CDRS. La durée du test pourrait être prolongée, et une nouvelle information-consultation organisée si concluante.

La Direction souligne les avantages de la polyvalence. Les équipes sélectionnées pour ce test ne sont pas volontaires. **La CGT interroge la Direction sur le choix de la PRS de Lyon, car les sites ne sont pas configurés de la même manière et les PGIS ne sont pas aussi proches des CDRS qu'à St Cyr.** La Direction prévoit la présence temporaire de tuteurs PGIS sur le site de Lyon et souhaite observer l'impact en région. Pendant ce test, comment seront évalués les collègues CDRS et quelles seront les ambitions réévaluées ? **La CGT rappelle l'importance de la reconnaissance des collègues CDRS et de la révision des fiches de fonctions.** La Direction élargit ce test en raison des retours positifs des collègues CDRS et PGIS, avec un modèle cible au cours du premier trimestre 2025, sauf en cas de retours négatifs ou de problèmes soulevés. Une résolution commune a obtenu l'approbation d'une majorité des OS :

*"Le CSE est favorable au principe de déléster les ouvertures sinistres par téléphone aux CDRS, puisque cela répond en partie à ses préconisations. Le CSE est également favorable à l'élargissement du domaine de compétences des CMA, demandeurs en ce sens. Toutefois, le projet actuel de la Direction fait apparaître différents points qui, selon le CSE, nécessitent modification : Le nombre de jours de formation en habitation n'est pas suffisant. Le CSE demande à étayer le programme et la durée de la formation, Le DUERP doit être mis à jour avant le test dans un cadre de prévention primaire, Le test devrait se faire avec des salariés volontaires. Leur fonction étant modifiée, l'accord des salariés et la ratification par avenant au contrat de travail est indispensable. Le CSE demande à la Direction de ne pas sanctionner les salariés qui le refuseraient. Les ambitions doivent être revues à la baisse pour les salariés concernés et être clairement exprimées. L'évaluation du salarié doit prendre en compte les nouvelles compétences obtenues dans le cadre du test. Les élus du CSE demandent la création d'une nouvelle fiche de fonction prenant en compte la double compétence vente et rebonds commerciaux / gestion sinistre. Le CSE demande un travail de mise en cohérence sur ces fonctions. Le CSE demande une gratification des salariés participant au test. Enfin, le CSE réaffirme la nécessaire étude d'impact en termes de turn-over, fatigabilité, absentéisme avant d'envisager une généralisation de ce test."*

Résultat du vote: 31 votants  
28 favorables, 2 défavorables, 1 abstentions

**Sous ces réserves, le CSE émet un avis favorable à l'élargissement du test.**



**Points d'actualités RH**

Modalités d'organisation des événements à destination des collaborateurs:  
**La CGT a soulevé plusieurs questions lors de la présentation des modalités d'organisation des événements.** Certains événements se tenant entre 12h et 14h, certains collaborateurs ne peuvent pas y participer en raison de la continuité de leur service. La Direction mentionne que ces événements sont souvent disponibles en replay et qu'il est possible de s'organiser avec les managers pour y assister.  
**La CGT souligne la frustration des collaborateurs exclus et demande des ajustements.** Concernant les frais engagés pour les événements professionnels, **la CGT note qu'un reste à charge subsiste pour les collaborateurs.** La Direction précise que les séminaires sont gérés par le service communication et que les frais sont pris en charge dans la limite des plafonds fixés.

Formalités d'alimentation du Compte Épargne Temps:  
Un cumul maximal de 200 jours dans la limite annuelle de 10 jours, il peut donc être alimenté **soit avec le solde des CP au delà de 4 semaines soit avec tout ou partie des RTT, des jours de repos supplémentaires(ex: suite à 5ème samedi) tout ou partie des congés anniversaires qui eux ne sont pas inclus dans la limite des 10 jours annuels.**  
Le transfert vers le CET se fait via HELLO. La liquidation du CET se fait également via HELLO.  
**L'ouverture de l'outil est prévue fin novembre avec une date limite du transfert au 31/12/24.**  
**Les salariés en arrêt maladie longue durée, qui n'ont pas accès à Hello doivent se mettre en relation avec la RH pour gérer le CET.**



Gestion des périodes de congés de fin d'années: Les élus du CSE reviennent sur la demande de la Direction MOM d'une présence de 70% de l'effectif chez MOM sur la période de fin d'année. **Les élus estiment qu'il y a un réel gain social à être plus souple par rapport au gain du métier.** La Direction rappelle que ce sont les métiers qui gèrent la pose des congés en fonction des contraintes propres à chacun en fonction de la nécessité de la continuité de service, cependant elle s'engage à refaire un point de la situation fin octobre avec les managers. Les élus du CSE demandent le rappel des règles de pose des jours de récupération pendant la période des vacances scolaires qui posent parfois souci. Le CSE demande la possibilité de mettre les journées des 24, 26 et du 31/12 en TT pour faciliter la vie privée dans cette période. La Direction prend le point en rappelant que les services ferment à 16h pour les journées du 24 et 31, dans la mesure où le salarié a fait son temps de travail hebdomadaire pour les services qui sont en horaires libres.

**La Direction confirme la fermeture du samedi 02/11 en fonction de chaque univers métier.**

Les élus du CSE reviennent sur les managers qui, quand bien même la Direction a donné son aval en CSE le mois dernier, refusent la pose de TT occasionnel de manière plus libre et demandent à ce qu'une vraie communication soit faite par la Direction de manière descendante sur le sujet. La Direction va faire de l'animation auprès des managers.



### **Vote d'une résolution du CSE sur la reconduction du contrat PROWEB dans le cadre des activités sociales et culturelles**

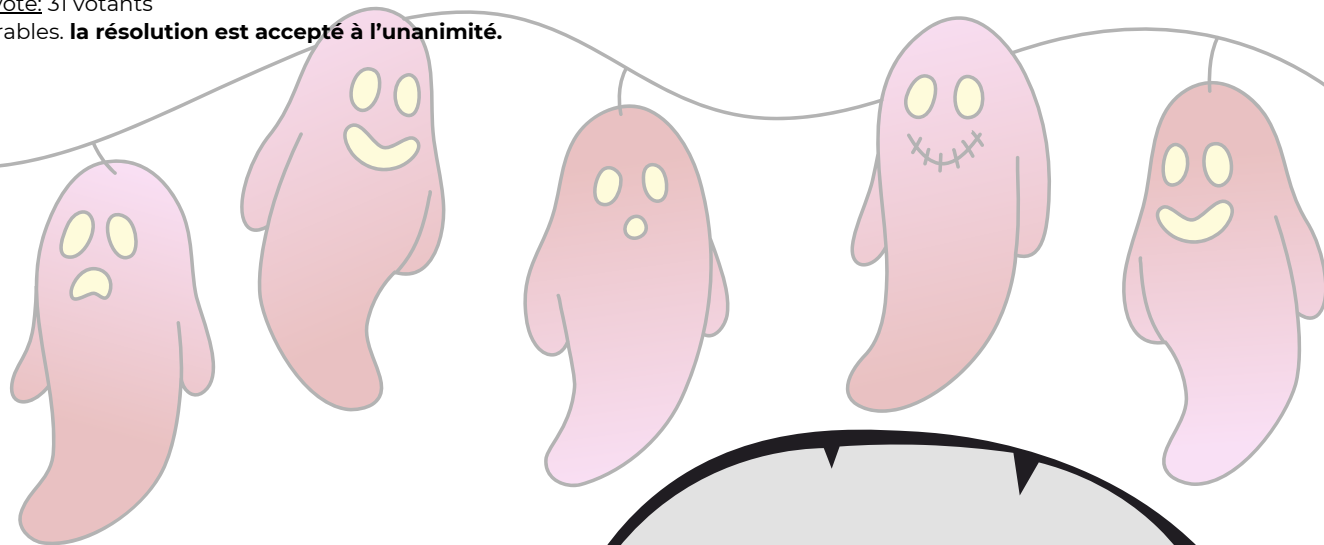


Lecture d'une résolution:

"Le contrat PROWEB arrive à expiration le 31 décembre 2024. Des négociations entre les membres du bureau ont eu lieu avec PROWEB. La société PROWEB a fait part de trois propositions que la commission des marchés a étudiées le 8 octobre 2024. Au regard du résultat des négociations, la Commission des marchés s'est prononcée en faveur de la reconduction du contrat PROWEB pour une durée de 5 ans pour un budget de 33 300 € HT annuel. Une économie de 11,82% par an est ainsi réalisée. La Commission des marchés propose aux élus du CSE de voter cette reconduction. Conformément à l'article 2.2 de l'accord CSE, la présente résolution sera soumise au vote du Comité Social et Économique lors de la prochaine réunion plénière du mois d'Octobre 2024."

Résultat du vote: 31 votants

31 votes favorables. **la résolution est acceptée à l'unanimité.**



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

**CGT**  
M A T M U

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>

