

### **Vote d'une résolution du CSE sur l'affectation de l'excédent annuel inscrit au budget des activités sociales et culturelles en vue de financer l'achat de bon Noël à destination des collaborateurs**

Le CSE décide de verser l'excédent budgétaire 2023 aux salariés sous la forme d'un bon Noël d'un montant de 100€. La date de versement sera communiquée ultérieurement.

### **Désignation de l'expert-comptable du CSE pour l'exercice 2025 (cf. Accord relatif au fonctionnement du Comité Social et Économique - Chapitre 1 - Article 2.2)**

Le CSE vote le changement de cabinet comptable qui accompagne le CSE à compter de l'exercice 2025, permettant une économie importante sur les frais de fonctionnement tout en maintenant le même niveau de service attendu.

### **Points d'actualités Ressources Humaines : Congés payés suite à arrêt maladie et Télétravail occasionnel jusqu'à la fin 2024**

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).

La CGT rappelle à la Direction qu'il est primordial de faire appliquer la loi sur l'application des congés payés après arrêt maladie de toute urgence et attend des réponses claires et datées sur le sujet.

La DRH confirme son engagement à respecter la loi, mais l'éditeur du logiciel Hello n'est pas encore à jour, retardant l'automatisation du calcul des congés. Les compteurs seront mis à jour d'ici mai 2025. Actuellement, 474 demandes sont en attente, et la Direction utilise Excel en attendant la mise en place du logiciel. En réponse à la CGT, la Direction explique que les retards sont dus aux exigences légales de traçabilité.

La CGT souligne que les bulletins de salaire permettent de retrouver les informations nécessaires, même sans conservation des arrêts de travail. La Direction doit encore clarifier le délai pour utiliser les congés crédités, et aucune réponse n'a été fournie à ce sujet. La CGT demande également de ne pas réduire le budget des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO), mais la Direction a refusé, arguant d'une augmentation de la masse salariale liée à l'application de cette nouvelle législation. La CGT critique cette approche, indiquant que les absences sont compensées par l'effectif présent et n'occasionne aucun coût supplémentaire ! Enfin, la CGT attend par écrit et sous quinzaine un plan daté de la mise en conformité de la Matmut avec la législation.

#### **Point relatif aux jours de télétravail occasionnel d'ici fin 2024**

La Direction reste attentive aux interprétations de l'accord sur le télétravail (TT) et rappelle que les salariés peuvent poser des jours de télétravail occasionnel jusqu'à fin 2024. Le télétravail flexible commencera en janvier 2025, avec une sensibilisation des managers à cette nouvelle souplesse. La CGT exige une communication claire sur l'accord et propose à la Direction d'assouplir les règles de pose du télétravail occasionnel jusque fin 2024, afin de commencer à s'habituer au télétravail flexible. La Direction confirme que d'ici fin 2024, les managers peuvent accorder le TT occasionnel avec plus de flexibilité. Cette souplesse sera transmise aux RRH, et restera soumise à l'approbation des managers. La CGT invite de ce fait les managers à permettre l'utilisation de ces jours avec souplesse afin de solder les compteurs de télétravail occasionnel !

**Financement Bon Noel 2024** P.1

**Désignation de l'expert-comptable** P.1

**Points d'actualités Ressources Humaines** P.1

**Centres De Relation Sociétaires** P.2

**restauration collective SP et Champlain** P.2

**DUERP & le PAPRI Pact 2024** P.2

**Fiche incivilité ou agression** P.3

**Enquête suite à accident du travail** P.3

## Centres De Relation Sociétaires

### Suivi du test en cours portant sur la joignabilité téléphonique Indemnisation : RAINBOW

La Direction informe que 20 salariés du CDRS à St Cyr sur Loire participent à ce test équivalent à 5 à 6 ETP (équivalents temps plein) gestionnaires. Bien que des appréhensions existaient initialement, les salariés se disent aujourd'hui satisfaits et fiers de participer à ce projet, enrichissant ainsi leurs compétences.

La CGT demande à la Direction des retours des équipes, qui assure que tous les participants ont été consultés, confirmant une satisfaction générale malgré les inquiétudes initiales. Cependant, les équipes n'ont pas été volontaires, la Direction rappelant que ce projet est une stratégie d'entreprise à laquelle les salariés doivent s'adapter. La CGT souligne l'importance de motiver les équipes et réclame une reconnaissance salariale et statutaire pour les salariés qui ne sont plus de simples CMA mais exerce un nouveau métier. La Direction opérationnelle considère ces employés comme des spécialistes des relations sociétaires, ce qui ne justifie pas, selon elle, un changement de statut. La DRH préfère attendre la fin du test pour envisager un changement statutaire. La CGT réclame une prime exceptionnelle, demande soutenue par la CFTC. La CGT fait également état de stress parmi les salariés, notamment en raison du manque de temps alloué à la formation, pour des sujets techniques comme l'IRSA (Indemnisation Réciproque des Sociétaires d'Assurance). La Direction reconnaît cette difficulté et s'engage à ajuster le plan de formation si nécessaire, bien que cela demande encore du temps. Les élus demandent également une révision des objectifs de vente des CMA impliqués dans le test, et la Direction confirme que la gestion des sinistres est prise en compte dans le calcul de leurs ambitions.

Concernant les conseillers Rainbow, la CGT souhaite une baisse de la pression sur les objectifs fixés, notamment autour de la prévoyance professionnelle. La Direction explique que cette activité sera suivie de près et les objectifs ajustés en fonction des résultats. Elle admet qu'il aurait été préférable de reporter la formation liée à la prévoyance pro. En 2025, des discussions seront menées pour définir les méthodes optimales afin de mieux accompagner les équipes.

Enfin, la CGT réclame un CSE extraordinaire pour discuter des métiers concernés par ces nouveaux objectifs. La Direction s'engage à répondre à cette demande avant la finalisation des objectifs. La CGT interpelle également sur l'élargissement du périmètre du test, initialement limité à l'auto, mais la Direction n'a pas encore répondu à ce sujet.

### Information sur l'expérimentation du Chat Live

L'expérimentation d'un nouveau canal de communication, le "chat live", sera lancée au premier semestre 2025 dans deux équipes CDRS, sélectionnées sur la base du volontariat. Ce quatrième canal vise à réduire l'abandon des devis à distance. Pendant la phase de test, des ajustements seront faits selon les retours des participants. Le "chat live" sera prioritaire sur les appels entrants, et chaque conseiller pourra gérer deux conversations simultanément.

La CGT souligne la nécessité de compétences rédactionnelles spécifiques pour le "chat" et s'interroge sur son impact sur le volume des appels. La Direction estime que le "chat" remplacera les appels sans augmenter la charge de travail, avec environ 80 chats à traiter quotidiennement. Cependant, les coûts supplémentaires liés à l'achat de licences sont prévus, sans montant exact pour l'instant. Les élus CGT craignent une surcharge mentale, mais la Direction prévoit une fermeture automatique après 10 minutes d'inactivité. Bien que le "chat live" soit pérennisé, des questions sur l'enregistrement des échanges et le suivi des conseillers restent en suspens. La Direction a pris note des préoccupations de la CGT et y répondra ultérieurement. La CGT demande également à la Direction de créer des équipes avec de vrais salariés volontaires pour participer à ce test, et appétents à ces nouvelles compétences exigées (rédactionnelle, orthographique, synthèse écrite ...)

## Point d'information sur la restauration collective de Saint Pierre de Varengueville et Champlain

La Direction a annoncé que le site de Champlain continuerait à bénéficier des titres-restaurant. A Saint-Pierre-de-Varengueville, 60 salariés déjeunent actuellement à la cantine. Jusqu'à décembre, des sandwiches et salades seront proposés, mais dès janvier, les services de restauration seront entièrement supprimés, et les employés auront des titres-restaurant. Cette décision découle de l'impossibilité de recruter un chef de cuisine malgré plusieurs tentatives. La Direction avait envisagé de faire appel à un prestataire, mais ceux qui ont répondu à l'appel d'offres souhaitaient également gérer la cantine du siège, ce que la Direction a refusé. L'option des food trucks a également été explorée, mais les prestataires ont décliné, invoquant le manque de visibilité sur le nombre de repas à servir. Les élus du CSE ont insisté pour poursuivre les efforts de recrutement d'un chef afin de maintenir la cantine sur le site, mais la fermeture est désormais confirmée. La CGT déplore cette décision.

## Retour de la Direction suite à l'avis du CSE rendu dans le cadre de l'information/consultation sur le DUERP & le PAPRI Pact 2024

La secrétaire du CSE regrette l'absence de réponse écrite de la Direction concernant la résolution sur le DUERP et le PAPRI Pact 2024. Aucun changement d'outil n'est prévu, et les demandes d'amélioration formulées par les élus restent sans réponse claire. En 2023, un changement de logiciel était envisagé, car la Direction elle-même reconnaissait déjà que celui en place était insuffisant.

Les élus du CSE expriment leur volonté de travailler de manière constructive. Cependant, ils s'interrogent sur la définition de cette "construction commune" et dénoncent le retrait des IRP des groupes de travail à la suite de la non-signature de l'accord QVT, perçu comme une sanction. Concernant la cellule de veille, les élus demandent des précisions sur sa composition. Elle inclut uniquement des membres de la DRH, et les RRH servent d'intermédiaires, avec des réunions trimestrielles. La CGT estime qu'il manque des représentants des IRP dans cette cellule.

La prévention des risques psychosociaux (RPS) est censée être une priorité, mais cela n'est pas perceptible sur le terrain. Par exemple, les résultats du baromètre social ne sont pas communiqués aux élus, ce qui nuit à une véritable démarche de co-construction. **La CGT rappelle également que la sortie des élus CSSCT des groupes de travail a été décidée unilatéralement par la Direction.**

Les élus du CSE reviennent sur le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), que même la Direction juge peu performant. Malgré l'engagement de l'entreprise envers la prévention des RPS, l'outil en place est souvent critiqué en raison de ses limites. La Direction n'apporte pas de solutions concrètes. La présentation de la Direction se réduit à énumérer les actions déjà en cours, sans offrir de réponse directe aux problèmes soulevés dans la résolution. Les élus demandent pourquoi la Direction ne valorise pas davantage le principe de "construction ensemble" et reviennent sur l'arrêt des groupes expérimentaux après la non-signature de l'accord QVCT. Les élus du CSE s'attendaient à un échange sur les points problématiques soulevés dans la résolution, notamment sur les groupes de travail paritaires. Ils demandent à nouveau la publication des coordonnées du référent harcèlement sexuel et la mise à jour des affichages obligatoires sans délai. Ils souhaitent aussi intégrer des élus dans la cellule de veille QVCT. Enfin, malgré les bonnes intentions exprimées par la Direction, les conditions sur le terrain restent inchangées. Les problématiques essentielles, régulièrement remontées, ne sont toujours pas traitées dans l'intérêt du bien-être des salariés.

## Point d'information sur la fiche de signalement d'une incivilité ou agression

Les équipes de prévention ne sont pas directement en contact avec les personnes confrontées aux agressions ou incivilités, tout transite par les RRH. Un module de formation a été mis en place pour acculturer les RRH à la prévention des risques, et ce même module sera également présenté aux représentants de proximité afin d'unifier le discours.

**La CGT demande à la Direction pourquoi la date de la fiche a été modifiée en juillet 2024.** La réponse est que la modification de la liste de diffusion a automatiquement mis à jour la date du document.

**La CGT souhaite avoir une vue d'ensemble sur les trois fiches liées aux incivilités/agressions:** celles destinées aux managers, aux RRH et aux salariés afin d'identifier d'éventuelles améliorations. **La CGT estime que ces fiches restent trop méconnues et réitérons notre demande pour qu'elles soient affichées sur tous les sites.**

La rubrique des consignes d'urgence sur MATMUT CONNECT a été enrichie avec l'ajout de la fiche incivilités, en complément des numéros d'urgence. **La Direction envisage également, suite à la demande de la CGT, d'y ajouter les coordonnées des référents en matière de harcèlement.**

**Les élus du CSE soutiennent la CGT** sur la nécessité d'améliorer la communication sur ce sujet. La Direction s'engage à revoir les affichages, notamment ceux concernant le référent harcèlement et à enfin y inclure cette fiche.

## Délibération du CSE quant au recours à une enquête suite à accident du travail

Le CSE propose au vote une enquête conjointe sur 2 Accidents de Travail dont les circonstances doivent être éclairées.

Cette demande d'enquête recueille un avis majoritaire grâce aux votes des élus CGT, CFTC, FO et UNSA et malgré le vote défavorable de la CFDT et de la CFE-CGC.

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

06.64.74.04.22

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

