

Point DRS - Réseau d'agences

• Ouverture de dossiers sinistre en agence :

La CGT interroge sur les ouvertures simples en MRSQ (stat, accident seul etc..). L'information donnée en CSE de décembre par la Direction est confirmée. Cela interviendra avec l'évolution du parcours NEOSI qui sera développé aux autres déclarations que le DDE. La Direction confirme qu'il n'y aura pas d'élargissement des déclarations autres que DDE en agences tant que le SI ne sera pas développé.

• Ambitions 2025 :

Lors du CSE de novembre 2024, la Direction nous a expliqué la fixation des ambitions en co-construction. Les ambitions 2025 ont été communiquées pour chaque agence fin 2024.

Les élus de la CGT sont de ce fait surpris d'apprendre que les ambitions 2025 sont revues à la hausse dans certains secteurs de vente dès la deuxième semaine de janvier 2025.

Par ailleurs, la direction maintient sa position et refuse de réviser les ambitions en cours d'année malgré la fluctuation des effectifs, estimant que ces objectifs doivent être considérés comme des repères orientant l'activité des agences. Toutefois, **la CGT est rappelée que certains collaborateurs subissent une pression excessive liée à des ambitions mal ajustées.**

• Reporting des activités des DA :

La Direction prône régulièrement le statut cadre des DA et leur autonomie organisationnelle au sein de leurs agences. **La CGT interroge la Direction sur le bien fondé de la demande de certains DV d'avoir les codes d'accès aux Outlook personnels de leurs DA** en leur demandant de noter en code couleur chaque créneau horaire de leurs activités hebdomadaires (suivi collaborateurs, prise de téléphone, accueil sociétaires...). La Direction confirme la confiance dévolue aux DA et ne cautionne pas ces pratiques en précisant que cela est une dérive et réaffirme l'autonomie donnée aux DA. La Direction n'envisage pas d'enlever les DA des ETP de l'agence pour la réalisation des ambitions. Toutefois, les DV sont censés s'assurer que leur charge de travail soit réalisable.

• Double comptabilisation Agences :

La double comptabilisation suit un processus défini par les directions concernées. Elle repose sur les rendez-vous pris via Calizy ou directement par les agences pour la gestion de leur portefeuille. Toute souscription réalisée par un CPAT après un rendez-vous fixé par une agence sera comptabilisée dans les objectifs de cette dernière pendant un mois. Ce délai pourra être ajusté selon les retours du terrain. Si un CPAT initie directement un rendez-vous dans le cadre d'une prospection ou de la gestion de son portefeuille, la souscription sera attribuée à l'agence détentrice du portefeuille client ou à celle du nouveau client. Aucune double comptabilisation entre agences et CAE n'est en vigueur sur le segment professionnel. Les agences doivent transférer aux CAE les demandes d'assurances professionnelles, sauf celles relevant strictement de la nomenclature MPRO, qui restent sous leur responsabilité.

• Prévoyance pro :

Les sociétaires ayant souscrit à un contrat de prévoyance professionnelle ne disposent à ce jour pas d'espace personnel concernant ce contrat; tout est sous traité par TESSY et la Matmut effectue qu'un simple travail de collecte d'informations et de documents. **Les élus de la CGT demandent s'il existe un calendrier de déploiement pour le futur l'outil de consultation de la prévoyance**, une volonté d'en développer un et pourquoi le réseau n'a pas été informé de cette situation et l'a appris suite aux réclamations des sociétaires souscripteurs. La direction prend le point mais à ce jour n'a pas de date de déploiement.

• Plan d'action :

La direction affirme que l'élaboration des plans d'action par les salariés s'inscrit dans une logique de développement collectif, sans pour autant cautionner des objectifs individuels. Selon elle, ces plans constituent des outils collaboratifs soutenus par le management à travers des points d'étape. Les élus estiment cependant que cette initiative devrait relever de la direction. **La CGT rappelle qu'au sein du "Cercle stratégique parisien" en Île-de-France, il a été mentionné l'existence d'objectifs individuels.** La direction réfute cette interprétation, évoquant une "erreur de langage" et précisant qu'il s'agit d'indicateurs mesurant la contribution de chacun. Ces indicateurs servent à animer les équipes sans instaurer une logique de performance individuelle. Définis comme des "attendus de poste", ils permettent d'ajuster la répartition de la charge de travail. La direction distingue clairement ces attendus des objectifs de performance. Enfin, elle dément toute demande formelle exigeant des salariés un engagement écrit sur des objectifs et s'engage à rectifier les éventuelles situations contraires.

SOMMAIRE

- Point DRS - Réseau d'agences
- Vote d'une résolution du CSE portant sur la position du CSE sur les suites de la procédure en référé engagée par FO au sujet des PGIS
- Vote d'une résolution du CSE concernant le point de vue du CSE sur les conclusions de l'enquête issue du droit d'alerte en CDRS
- Vote d'une résolution sur les travaux 2025 de la CSSCT-QVCT
- Partage des premiers travaux du comité d'orientation IA

• **Logiciel Beesbusy :**

Ce logiciel de gestion de projets facilite le partage des points d'activité entre deux interlocuteurs, tels qu'un DA et un CEA, en conservant les échanges autrefois réalisés par e-mail ou sur papier. La direction insiste sur son caractère collaboratif et affirme qu'il ne constitue en aucun cas un outil d'évaluation. Son utilisation repose sur le volontariat, nécessitant l'accord des deux parties, sans possibilité d'imposition. Pour garantir ce principe, la direction s'engage à encadrer son usage. Toutefois, les élus du CSSCT soulignent que seul le manager peut y apporter des modifications, les autres utilisateurs étant en lecture seule. La direction affirme vouloir cantonner cet outil à la gestion de projets, excluant toute évaluation individuelle. Pourtant, des écarts entre son objectif initial et son utilisation réelle sur le terrain ont été signalés.

La CGT rappelle que dès novembre 2024, les élus du CSE avaient exprimé des réserves quant à son usage dans le cadre d'un suivi individualisé, et que des dérives sont déjà apparues dès février 2025. Afin de clarifier la situation, la direction propose un nouvel échange avec la DRS et un retour en CSSCT.

• **Recrutement DV :**

La direction justifie le recrutement externe du Directeur des Ventes du 92 par l'absence de profils internes adaptés au moment de l'ouverture du poste. Elle souligne également la nécessité d'anticiper les départs à la retraite et affirme que pour les futurs postes vacants, elle disposera de plus de temps pour identifier et préparer des talents en interne. **La CGT met en avant une contradiction entre cette approche et la volonté de valoriser la marque employeur, relevant une tendance à privilégier les recrutements externes.** En réponse, la direction précise que, pour ce poste spécifique, les candidatures internes correspondant aux exigences étaient particulièrement limitées. Elle rappelle toutefois que si le recours à des candidats externes reste une option, la promotion interne demeure une priorité dès lors que des profils adéquats sont disponibles.

• **Télétravail des DA :**

La CGT interpelle la direction sur une possible dérive concernant le télétravail des Directeurs d'Agence (DA), soulignant qu'ils sembleraient contraints de prendre le même volume d'appels entrants que les CAE. La direction rappelle que les DA disposent d'une autonomie organisationnelle complète, bénéficiant de la confiance de leur hiérarchie ainsi que d'un accompagnement des DV pour garantir un soutien de proximité et une efficacité opérationnelle. Concernant le télétravail, elle précise que le DA, en tant que manager et producteur, doit contribuer à l'activité de l'agence. Il peut prendre des appels entrants, mais cette tâche ne saurait être exclusive, lui laissant ainsi la liberté de gérer son organisation selon ses propres modalités.

• **Cercles parisiens :**

Le but de cette démarche réunissant des CEA/DR/Responsable RC ou autres managers est d'aborder des sujets.

- A la rencontre du DR : sur la base du volontariat (10 participants) pour répondre aux questions/interrogations des CEA
- Cercles Stratégie : présenter le plan impact 2024/2026 et animer de façon opérationnelle le projet stratégique de l'entreprise, reprendre des indicateurs groupe qui nécessitent un échange ou accompagnement.
- Nouveaux embauchés: (8/10 participants) : après 6/8 mois d'ancienneté, favoriser une bonne intégration, etc..

Vote d'une résolution du CSE portant sur la position du CSE sur les suites de la procédure en référé engagée par FO au sujet des PGIS

Faute de résolution, le vote porte sur POUR OU CONTRE se joindre à la procédure FO.

Résultat du vote : (31 votants)

- Pour: 18
- Contre: 13

Le CSE se joindra à FO.

En découle le vote pour donner mandat à la Secrétaire du CSE dans le cadre de la procédure en appel du référé au sujet des PGIS.

Résultat du vote : (31 votants)

- Pour: 18
- Contre: 0
- Abstention: 13

La Secrétaire du CSE, Emmanuelle Délié CGT, a donc le mandat du CSE.

Vote d'une résolution du CSE concernant le point de vue du CSE sur les conclusions de l'enquête issue du droit d'alerte en CDRS

Lecture d'une résolution:

"La CSSCT s'est réunie le 7 Février 2025 en réunion extraordinaire afin d'échanger sur les conclusions de l'enquête rédigées par les deux enquêteurs, Mr Ludovic Barroin et Mme Niswat Abdourazakou suite au droit d'alerte déclenché le 14 Août 2024 au sein du CDRS de Rouen conformément à l'article L2312-59 du Code du travail. Ces conclusions sont les suivantes : "En conclusion, nous constatons des problématiques graves au sein du CDRS de Rouen, une ligne managériale des pro qui nous apparaît dysfonctionnelle, des collègues qui ont subi ou subissent de l'acharnement, des humiliations répétées et de la discrimination de genre. Si le management de proximité est beaucoup plus apaisé chez les particuliers, cela n'empêche que la RPM impose à certains un sentiment d'insécurité et de peur, par l'humiliation et la stigmatisation. Depuis des années, ce sont les victimes des agissements de cette RPM qui finissent par quitter le service pour leur propre sécurité. Nous avons constaté des situations de harcèlements avérés, et un besoin urgent de protéger les collègues. Nous avons demandé un geste fort de la direction pour assurer la sécurité des salariés du CDRS de ROUEN qui ont été nombreux à venir témoigner de pratiques managériales défaillantes. Les enquêteurs estiment donc que la Direction doit prendre des mesures urgentes pour assurer la santé et la sécurité des salariés de la Matmut, de faire cesser les faits mis en lumière par l'enquête et de prévenir tous nouveaux dommages au plus vite." A la lecture de cette conclusion en réunion CSSCT du 7 février, la Direction a présenté son plan d'actions comportant un volet d'accompagnement et de formation de la RPM et de l'ensemble des managers des CDRS. Les élus du CSE considèrent que ce plan d'actions n'est pas à la hauteur de la gravité des faits recueillis, et estiment que la santé et la sécurité des salariés du CDRS de Rouen ne sont pas préservées. Les élus demandent une mise en sécurité immédiate de l'ensemble des salariés du CDRS de Rouen. Les élus du CSE sont défavorables à ce plan d'actions et demandent à la Direction de revoir les mesures proposées pour respecter l'obligation de protection de la santé et de la sécurité des salariés du CDRS de Rouen."

Résultat du vote : (31 votants)

- 31 favorables.

La résolution est acceptée à l'unanimité.

La CGT fait une déclaration après le vote:

“Les élus CGT se félicitent du vote unanime en faveur de cette résolution, qui souligne un désaccord profond face à la faiblesse du plan d'actions proposé, au regard de la gravité des faits rapportés par les témoins de l'enquête.

Il est donc nécessaire de clarifier la position de la CGT !

De nombreux salariés ont alerté sur des problèmes de santé au sein de la CDRS de Rouen, que ce soit en tant que témoins ou victimes. Ces faits sont la conséquence directe des pratiques managériales néfastes exercées par la Responsable du Pôle Multicanal de Rouen, impactant une partie des salariés.

L'entreprise ne peut pas ignorer ces faits, puisqu'ils ont été formellement portés à sa connaissance lors de la CSSCT du 7 février.

Les élus CGT exigent que la Direction prenne ses responsabilités ! Il est inacceptable de maintenir dans ses effectifs un manager dont les pratiques vont à l'encontre des valeurs que l'entreprise prétend promouvoir.”

La Direction indique qu'elle ne sortira pas cette personne de l'effectif et n'apprécie pas que l'on évoque cette solution en plénière. Elle réaffirme que tous les collaborateurs auront un accompagnement et un suivi. La CGT s'étonne que compte tenu des éléments à charge dans cette affaire, aucune mesure disciplinaire ne soit prise par la RH.

Vote d'une résolution sur les travaux 2025 de la commission santé, sécurité, conditions de travail et qualité de vie et des conditions de travail (CSSCT-QVCT)

Lecture d'une résolution:

“La mission de la CSSCT-QVCT repose sur un principe fondamental et un engagement commun : le dialogue constructif au service de la prévention et de l'amélioration du quotidien de travail. Enrichi des remontées issues des comptes rendus des visites des RPX en lien avec les RRH et des résultats des différents Baromètres sociaux, le CSE souhaite que la CSSCT-QVCT s'engage sur des sujets majeurs au bénéfice de tous afin d'engager des actions concrètes et mesurables. Parmi ces thématiques, dans une logique de prévention primaire, de prévention des risques psychosociaux et d'amélioration continue des conditions et du confort de travail, le CSE souhaite que la CSSCT-QVCT priorise les thématiques de travail suivantes : Les relations interservices; Charge de travail, adéquation des effectifs, formations; Turnover; Absentéisme; Ambiance thermique; Ambiance sonore; Relations externes (incivilités/agressions); Accidents de travail; Multiplicité des canaux et volume d'informations.

Pour cela, le CSE souhaite que la Direction et la CSSCT-QVCT continue à travailler la fluidité de l'accès à l'information et l'amélioration continue du dialogue social de proximité, formel et informel et tende, autant que possible vers davantage de paritarisme, incontournable pour s'inscrire dans une démarche partagée et suivie conjointement par les différents partenaires.

Dans une volonté de mettre en exergue les points d'amélioration et les irritants persistants, les travaux de la CSSCT-QVCT seront restitués au CSE lors des réunions dédiées aux thématiques SSCT au fur et à mesure de l'avancée des travaux par les membres constituant les groupes de travail.”

Résultat du vote: (31 votants)

- 31 favorables.

La résolution est acceptée à l'unanimité.

Partage des premiers travaux du comité d'orientation Intelligence Artificielle

La présentation, animée par M. David Quantin, portait sur l'évolution des travaux en intelligence artificielle (IA) au sein du groupe Matmut. Il a été souligné que l'ensemble des directions, soit environ soixante personnes, dont trente mobilisées en continu, est impliqué dans ces initiatives. Bien que l'entreprise ne communique pas officiellement sur l'IA auprès de ses collaborateurs, elle affirme demeurer en phase avec les avancées technologiques.

Adoptant une posture de « suiveur avisé » plutôt que de précurseur, **la Matmut a déployé en 2024 sa plateforme “Data Matmut”**. Concernant l'hébergement des données, le groupe a opté pour S3NS, une co-entreprise entre Google et Thales, avec une gestion du cloud assurée par Thales sur le territoire français. Cette externalisation s'explique par les exigences en termes de puissance de calcul, nécessitant des investissements conséquents en GPU, ainsi que par des considérations liées à la localisation des centres de données.

Un arbre décisionnel est actuellement en cours d'élaboration afin d'orienter chaque projet d'IA selon les impératifs de sécurité, de rapidité et d'accessibilité des données. L'hébergement pourra ainsi être assuré soit en interne, soit sur un cloud public, soit sur la plateforme S3NS, en fonction des besoins spécifiques. La Direction rappelle qu'aucune solution unique ne prévaut, chaque projet nécessitant une analyse approfondie.

En 2024, un groupe de travail a initié le développement d'un « Secure GPT » interne, baptisé NEKO, destiné à offrir un chatbot sécurisé, hébergé en interne, afin de prévenir tout risque de fuite de données sensibles. Ce service, reposant sur une base documentaire interne, devrait être opérationnel au premier semestre 2025 via l'intranet.

La Matmut s'est dotée d'une politique interne en matière d'IA, présentée aux instances de risques SRCI et SRCA. Celle-ci repose sur une grille d'analyse des systèmes d'IA, permettant de classer chaque innovation et d'**assurer une conformité stricte aux obligations réglementaires**. L'encadrement s'articule autour de quatre niveaux, incluant une catégorie interdite, à l'instar du scoring social, en conformité avec les exigences de protection des citoyens et consommateurs européens.

La Direction tient à rassurer quant à l'impact de l'IA sur l'emploi, affirmant qu'aucune suppression de poste n'est prévue à long terme. Une supervision humaine demeure systématiquement intégrée à chaque projet.

Afin d'accompagner cette transition, plusieurs groupes de travail ont été constitués :

- **Acculturation et sensibilisation** : Un premier cycle d'initiation a été organisé, visant l'ensemble des directions métiers et supports. L'objectif est désormais d'étendre cette sensibilisation.
- **Adaptation de la charte informatique** : Celle-ci sera actualisée pour préciser les usages autorisés et responsables de l'IA et intégrée au règlement intérieur.
- **Engagement et influence** : La stratégie IA est présentée aux instances de gouvernance (assemblées générales, CSE, conseil d'administration) afin d'assurer leur soutien et d'identifier les processus intégrables à l'IA.
- **Identification des cas d'usage** : Vingt-huit cas prioritaires ont été retenus pour 2025, notamment un assistant IA pour développeurs, l'outil NEKO, le scoring d'appétence au crédit et à la santé, l'automatisation du traitement documentaire (lecture des constats amiables), la réécriture en langage clair pour les sociétaires, la synthèse automatique de documents, l'analyse de jurisprudence via Predictice, ainsi que le développement d'un chatbot d'accompagnement des sociétaires.

La stratégie pour 2025 s'articulera autour de trois phases :

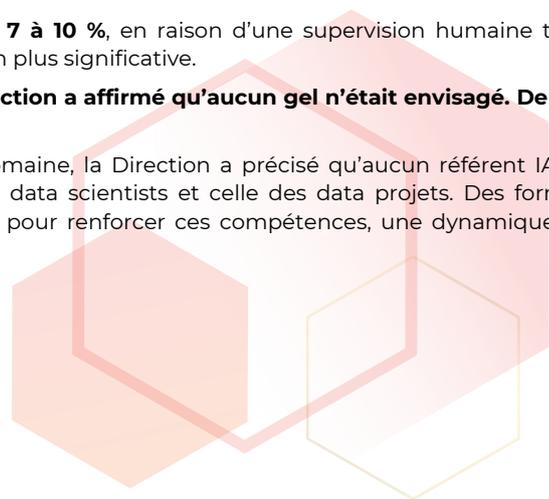
1. **Structuration du modèle opérationnel** : Clarification des rôles et responsabilités.
2. **Standardisation des pratiques** : Stabilisation et harmonisation des processus engagés en 2024.
3. **Pérennisation et industrialisation** : Évaluation des impacts en termes de productivité, de coûts financiers et d'empreinte environnementale, afin de garantir une utilisation raisonnée de l'IA.

Les élus ont interrogé la Direction sur les usages actuels de l'IA au sein du groupe, qui incluent des algorithmes de scoring et de routage des flux, en partenariat avec Zelros, ainsi que l'analyse documentaire pour les sinistres bris de glace.

Concernant l'impact sur la productivité, la Direction estime un gain modéré de 7 à 10 %, en raison d'une supervision humaine toujours nécessaire, bien que les tâches purement informatiques bénéficient d'une amélioration plus significative.

À la question de l'éventuelle suspension des recrutements en raison de l'IA, la Direction a affirmé qu'aucun gel n'était envisagé. De même, les entités PGIS et UGS continueront d'exister indépendamment.

Enfin, sur la question de la formation et de la spécialisation des salariés dans ce domaine, la Direction a précisé qu'aucun référent IA attiré n'existait, mais que l'expertise était portée par deux équipes spécialisées : celle des data scientists et celle des data projets. Des formations internes sont dispensées via la DNI, et des recrutements externes ont été effectués pour renforcer ces compétences, une dynamique qui se poursuivra dans les années à venir.



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

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>

