CGT

MATMUT

LES ECHODU CSE

COMPTE RENDU DU CSE DES 24, 25 ET 26 JUIN 2025

Point d'activité UGS

La Direction a présenté **un état des lieux détaillé de l'activité et de la performance des Unités de Gestion Spécialisées** (UGS), s'appuyant sur des échanges réguliers entre salariés, managers et Ressources Humaines, ainsi que sur des indicateurs variés et les remontées des Instances Représentatives du Personnel.

Le projet Harmony vise la réduction des délais de traitement, le renforcement du suivi managérial, l'amélioration de la joignabilité et la qualité de l'information communiquée aux sociétaires.

La Direction met en avant plusieurs avancées : meilleure gestion des flux anciens, qualité accrue des stocks, échanges téléphoniques plus proactifs, ajustement des effectifs et **baromètre social globalement jugé satisfaisant, bien que la CGT conteste cette appréciation.**
Des marges de progrès persistent : organisation du secrétariat perfectible, hétérogénéité des pratiques de formation, perception d'inégalités dans la charge de travail et manque de clarté sur les missions des gestionnaires cadres.
Sur le plan chiffré, les résultats sont positifs avec une diminution de 17 % des encours en deux ans. L'UGS V enregistre une baisse de 20,4 %, l'UGS H de 11,7 %, malgré une légère remontée liée à des absences. Le SGI affiche une baisse de 16,7 %.
L'anticipation des pics d'activité, notamment entre mai et octobre, s'est améliorée.

Concernant le secrétariat, 16 employés sont en poste et des travaux sont engagés pour mieux organiser leurs missions et valoriser leurs compétences.
Côté formation, des ateliers et semaines dédiées ont été instaurés début 2025 pour favoriser l'intégration et renforcer le tutorat.
Malgré la baisse des encours, un ressenti persistant de surcharge chez les salariés appelle à une vigilance renforcée sur les conditions de travail et la reconnaissance de l'investissement des équipes.
Enfin, la Direction prévoit l'arrivée de cinq nouveaux gestionnaires cadres en juin 2025 et souhaite clarifier les parcours et missions par des ateliers dédiés à l'attractivité du métier.

La CGT a sollicité des précisions sur le questionnaire « note d'ambiance », son fonctionnement, la confidentialité des résultats et les actions qui en découlent. La Direction confirme un dispositif similaire à celui de la Distribution, basé sur quatre questions, avec des restitutions anonymisées.
Concernant le recrutement des 15 gestionnaires, seuls 3 postes ont été pourvus à ce jour, les autres restant vacants en raison du turn-over. Les départs en retraite sont systématiquement remplacés.
La CGT a interrogé la Direction sur l'impact potentiel de l'automatisation sur les missions des gestionnaires. La Direction indique qu'aucun projet concret d'automatisation n'est prévu, les efforts portant sur la fluidité organisationnelle.
S'agissant de l'outil Open Trust, la CGT déplore un manque d'information et demande une communication claire. Ce logiciel représente un confort supplémentaire et un levier de sécurisation des échanges.
Enfin, la CGT questionne la pérennité du métier de secrétaire, la Direction admet que si aucune suppression immédiate n'est envisagée, la tendance est à la réduction des tâches du fait de l'automatisation, ce qui interroge la pérennité du poste à long terme
La demande de réévaluation salariale est réitérée par la CGT, sans réponse concrète de la Direction.

Information sur l'évolution de la distribution des flux pro

Des actions ont été mises en place pour améliorer l'accompagnement des sociétaires et prospects professionnels, avec le renfort des RTM, ambassadeurs PRO et la montée en compétence des équipes.
L'offre s'élargit progressivement (décennale, prévoyance professionnelle) et le traitement des leads internet est simplifié. Malgré ces efforts, plusieurs difficultés persistent :

- le taux d'efficacité reste faible (67 % en 2024, 59,2 % en mai 2025)
- les appels redondants ont augmenté de 56 %.

Un quart des prospects ne reçoit pas de réponse, faute de disponibilité des conseillers, et les sociétaires professionnels ne bénéficient pas du soutien des CDRS.
Pour y remédier, les appels PRO non décrochés seront redirigés vers les CDRS après 30 secondes.
La CGT critique une prise en compte tardive des problèmes et alerte sur la surcharge des CDRS sans reconnaissance officielle de l'évolution de leurs missions.
La CGT craint une dégradation des conditions de travail et de la qualité de service faute de renfort durable des effectifs.

Suivi du plan stratégique – Démarche Performance : information / consultation du CSE sur le recensement par métier, d'indicateurs de pilotage, d'animation d'activité et de standards d'activité

La Direction a présenté un projet organisationnel transversal visant à anticiper les évolutions d'activité et à optimiser la gestion des ressources. **Actuellement, plus de 680 indicateurs sont utilisés au sein du groupe**, répartis sur 18 directions. L'ambition est d'en recenser l'ensemble, d'en sélectionner les plus pertinents et d'en uniformiser l'usage.
La démarche se veut participative et respectueuse des spécificités métiers. **Des groupes de travail, associant managers et salariés volontaires, seront constitués pour identifier les indicateurs utiles**. Un accompagnement méthodologique, des formations et des ateliers de prévention avec les équipes RH sont prévus pour anticiper les impacts et adapter les mesures.
Les indicateurs concerneront la productivité, la performance, la charge de travail et la qualité. Leur déploiement est planifié jusqu'au premier semestre 2027, les agences étant concernées en dernier lieu, contrairement au plan initial
Ce dispositif vise à offrir une vision fine et partagée de l'activité et des charges de travail, permettant un pilotage plus transparent, efficace et équitable. L'intégration de la notion d'ETP posté doit permettre un ajustement des effectifs en fonction des besoins réels.
Les managers disposeront d'outils renforçant leur capacité d'anticipation et d'organisation, avec une évaluation plus objective et harmonisée des équipes. Les salariés bénéficieront d'une meilleure visibilité sur leurs missions et leur performance, favorisant responsabilisation et autonomie.
La Direction assure que la qualité de travail ne sera pas sacrifiée au profit des indicateurs, ces derniers étant complémentaires. **Les indicateurs individuels ne seront accessibles qu'au salarié et à son manager, écartant toute comparaison nominative au sein des équipes.**
Collectivement, le projet entend favoriser la cohésion, le partage des bonnes pratiques et l'équilibre des charges entre collègues. Du point de vue des sociétaires, il s'agit d'améliorer la qualité de service par un meilleur ajustement des moyens aux besoins.
Enfin, des sessions de formation à destination des managers et encadrants sont prévues, accompagnées d'un kit d'information à transmettre aux collaborateurs.

La CGT exprime plusieurs réserves concernant le projet d'indicateurs présenté par la Direction. Elle rappelle les effets pervers connus, tels que décrits par la loi de Goodhart et la loi de Campbell, où la survalorisation des indicateurs peut conduire à des dérives et à des comportements artificiels, sans amélioration réelle du travail.

La CGT insiste sur l'importance de bien choisir les indicateurs, notamment en intégrant la dimension qualitative et le temps consacré au service après-vente (suivi des sinistres, réclamations, etc.), et **non de se limiter à des indicateurs purement quantitatifs.**

Elle regrette que la consultation des représentants du personnel se limite à la méthode et non au contenu précis des indicateurs retenus. La Direction confirme que le CSE ne sera pas consulté sur le choix final des indicateurs, ni après leur déploiement.
La CGT s'interroge aussi sur la pertinence d'ajouter de nouveaux indicateurs alors que 680 existent déjà. La Direction justifie ce choix par la volonté d'affiner le pilotage et de combler certaines lacunes.

Concernant les salariés ne répondant pas aux « attendus », la Direction parle d'accompagnement, sans transformer les indicateurs en objectifs individuels officiels. Toutefois, **la CGT alerte sur le risque de pression implicite, d'autant qu'une présentation évoque la possibilité de transformer ces indicateurs en objectifs**, malgré les discours rassurants.
Enfin, **la CGT critique l'absence d'élus CSE, de représentants CSSCT et du médecin du travail dans les groupes de travail.** La Direction défend néanmoins une démarche participative, sans recours à des prestataires externes, et précise que les indicateurs pourront être mobilisés lors des augmentations individuelles, à l'initiative du salarié, mais ne constituent pas des objectifs formalisés.

Voici la résolution votée à l'unanimité par les élus du CSE: *"Le CSE est informé en vue de sa consultation sur le projet de recensement par métier, d'indicateurs de pilotage, d'animation d'activité et de standards d'activité. Ce projet constitue incontestablement un projet important au sens de l'article L.2312-8 du Code du travail, avec des conséquences sur les conditions de travail et la santé des salariés de l'entreprise. Conformément aux dispositions de l'article L. 2315-94, 2°, du Code du travail, le CSE décide par conséquent de recourir à un expert certifié afin de l'assister dans le cadre de sa consultation sur ce projet, et notamment d'évaluer précisément ses conséquences sur les conditions de travail, la santé et la sécurité des salariés ainsi que sur l'emploi et de formuler des préconisations sur ces différents sujets.*
Le CSE désigne le cabinet ARETE (99 rue de la Verrerie, 75004 Paris), expert certifié, pour mettre en œuvre cette expertise.

Information / consultation du CSE concernant le dispositif de joignabilité téléphonique des CDRS sur l'activité Indemnisation

La fin du partenariat avec GECO est prévue pour le 1er juillet 2025, dans le cadre du **projet Rainbow**, qui s'inscrit dans la stratégie de consolidation des fondamentaux de l'entreprise. **L'objectif est de déployer un modèle omnicanal optimisant l'accessibilité et la qualité du service, notamment en fluidifiant les échanges de la souscription à l'indemnisation**.

La Direction reconnaît des insuffisances dans la prise d'appels liés aux sinistres, entraînant réitération des appels, surcharge et mécontentement des salariés. Désormais, **les CDRS "Sinistres" prendront les appels dès le premier jour et mettront en place les mesures conservatoires, selon deux schémas distincts : auto et non-auto.**
Les expérimentations à Saint-Cyr-sur-Loire et aux Jardins du Lou ont permis des ajustements, notamment pour limiter les transferts d'appels vers les PGIS et éliminer les flux non pertinents, en particulier ceux émanant de garages non agréés.
Un système de flux alterné répartissant 70 % des appels vers la distribution et 30 % vers l'indemnisation est déjà en place. En juillet 2025, une nouvelle fonctionnalité permettra aux PGIS de récupérer uniquement les appels liés au suivi des dossiers.
Le projet prévoit une montée en charge progressive avec de **nouvelles équipes CDRS spécialisées d'ici 2028**, accompagnée de formations et d'un soutien RH.
Les CDRS seront affectés obligatoirement soit aux ouvertures AUTO, soit NON AUTO, sans choix laissé aux salariés.
La CGT conteste l'idée de la Direction selon laquelle il s'agirait d'un même métier entre distribution et sinistres. Elle demande l'actualisation des fiches de fonction des CMA pour refléter clairement ces différences.
La CGT félicite la Direction de l'attribution d'une prime aux salariés testeurs, mais déplore son versement tardif.
Sur la formation, **la CGT critique un déséquilibre entre le nombre de tuteurs disponibles pour les CMA par rapport aux PGIS**.
Elle alerte aussi sur la surcharge mentale que pourrait provoquer l'élargissement des missions, bien que la Direction ne reconnaisse pas ce risque formellement.
La CGT rappelle que les CDRS ont été initialement recrutés pour des missions commerciales et que l'ajout des missions sinistres sans volontariat constitue une évolution majeure et imposée.
Des tests sur la répartition des flux froids (déclarations) sont prévus pour optimiser l'organisation.
Côté RH, la Direction souhaite un effectif global équilibré entre CDRS et PGIS, avec possibilité d'adapter les recrutements selon les besoins.
Enfin, **la CGT dénonce les horaires décalés (jusqu'à 19h) pour les CDRS et le refus de réviser les fiches de poste, qu'elle considère indispensable face à ces évolutions.**

Point d'information sur le questionnaire de satisfaction sociétaire PRO

La Direction présente le questionnaire de satisfaction comme un outil destiné uniquement à évaluer la perception des sociétaires sur la qualité du service, **sans lien avec l'évaluation individuelle des salariés ni leur rémunération**.
La CGT conteste cette approche, rappelant que des dispositifs similaires ont été déployés en agence sans consultation préalable du CSE, alors même qu'ils modifient selon elle les conditions de travail.
La Direction considère ces questionnaires comme faisant partie du fonctionnement normal de l'organisation, permettant d'identifier des dysfonctionnements et d'améliorer les processus internes.
La CGT s'interroge sur le suivi réel des retours et sur la mise en place effective de mesures correctives adaptées. La Direction précise que pour les questionnaires concernant les CAE, **un rappel aux sociétaires est systématique** lorsque la note attribuée est inférieure à 7, tout en **niant qu'il s'agisse d'un contrôle individuel**.
La CGT exprime son désaccord, estimant que la multiplication de ces questionnaires et les rappels imposés constituent de fait un contrôle du travail des salariés. Elle déplore par ailleurs que ces pratiques aient été instaurées sans concertation avec le CSE, les jugeant révélatrices d'**une modification non assumée des conditions de travail**. Lors des séminaires professionnels, **la CGT regrette l'absence de débat avec les CAE** sur ce sujet. **Elle remet également en question la pertinence de certaines questions du questionnaire, notamment celles portant sur la présentation exhaustive de l'offre, qu'elle juge intrusives et porteuses de risques**. La Direction maintient que ces éléments visent uniquement à améliorer la satisfaction client et ne sauraient être considérés comme un outil d'évaluation individuelle. **La Direction affirme ne pas percevoir la problématique dénoncée par la CGT**.
La CGT persiste néanmoins, estimant que ces dispositifs instaurent un contrôle supplémentaire et impactent concrètement les conditions de travail.
La Direction considère que la présentation exhaustive de la gamme par le CAE permet de vérifier que le sociétaire a bien compris toutes les offres et l'univers professionnel proposé. **La CGT reste méfiante sur ce point**. Par ailleurs, **suite aux demandes de la CGT, la Direction se dit prête à discuter d'une éventuelle réécriture des questionnaires.**
Concernant les événements organisés par la Direction, **la CGT s'interroge sur les critères de sélection des participants**, ayant entendu qu'il s'agirait des "meilleurs salariés". **La Direction réfute cette idée de classement, tout en reconnaissant l'existence de critères, sans toutefois les avoir précisés.**

Suivi du programme Phenix et point d'activité Matmut Vie

La Direction de la Matmut se félicite des **excellents résultats de l'année 2024** et anticipe des perspectives encourageantes pour 2025, notamment grâce au développement de l'épargne, une priorité stratégique depuis 2018.
Le projet Phénix a été un succès majeur, en particulier via la relance de Matmut Vie Épargne (MVE), rendue plus attractive par la baisse des frais de gestion et des offres commerciales compétitives. Les versements en ligne sont désormais facilités, et il sera possible de les effectuer par téléphone et en agence d'ici 2026.
Le dispositif Matmut Patrimoine continue sa progression avec trois années consécutives de bénéfices et une équipe de 25 Conseillers Patrimoniaux certifiés AMF. **L'objectif de collecte annuel de 100 millions d'euros est presque atteint, avec 96 millions déjà collectés**.
L'équipe de Matmut Vie a doublé en deux ans, passant de 15 à 30 collaborateurs, pour soutenir une forte croissance d'activité : **+6 193 % de souscriptions** et +41 % d'augmentation du portefeuille. De plus, le "double comptage" sera étendu aux reversements en 2026.

La CGT s'est particulièrement mobilisée sur deux sujets :

- **Recrutement des Conseillers Patrimoniaux** (CPAT) : La Direction a précisé que 11 CPAT ont été recrutés (4 en interne, 7 en externe) et tous ont obtenu la certification AMF, reconnaissant par ailleurs que les besoins pourraient augmenter.
- Charge de travail à Matmut Vie : **La CGT a alerté sur la surcharge de travail des gestionnaires de Matmut Vie** dès septembre 2024. En réponse, sept recrutements temporaires ont été effectués. **La CGT milite pour la pérennisation de ces postes**, une proposition soutenue par la Direction opérationnelle. Un déménagement vers des locaux plus spacieux est également prévu début 2026 pour améliorer les conditions de travail.

Point sur l'attestation sur l'honneur « Conflits d'intérêts et honorabilité »

La Direction est revenue sur l'attestation sur l'honneur relative aux conflits d'intérêts et à l'honorabilité, récemment transmise à certains salariés. **La CGT a souhaité obtenir des précisions quant à ses objectifs, ses destinataires, les éventuelles conséquences en cas de refus de signature, ainsi que sa conformité au principe de proportionnalité et au respect du RGPD.**

En réponse, la Direction a indiqué que **ce document s'inscrit dans un cadre réglementaire, en conformité avec le Code Monétaire et Financier.** Il comporte deux volets : l'absence de conflit d'intérêts et le respect des exigences d'honorabilité.
Il s'agit d'une attestation déclarative reposant sur la responsabilité individuelle des salariés concernés, notamment ceux du SAFAB ainsi que des services Audit interne et Conformité.
La Direction a précisé que **le non-respect des conditions mentionnées dans l'attestation rendrait incompatible le maintien dans les fonctions concernées**. Dans ce cas, un repositionnement interne serait envisagé.
La CGT a regretté que ce dispositif n'ait fait l'objet d'aucune information ou consultation des représentants du personnel en amont.
La Direction a reconnu que d'autres services pourraient, à l'avenir, être concernés par cette obligation.
S'agissant du SAFAB, la signature de cette attestation est impérative pour l'ensemble des salariés, en raison des exigences réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la prévention des fraudes.
Enfin, la Direction a confirmé sa volonté d'**intégrer dans les contrats de travail des clauses élargies permettant d'anticiper d'éventuelles évolutions de fonctions.**
Elle a présenté aux élus le contenu précis de cette attestation, estimant que ses exigences sont strictement nécessaires à l'exercice des missions sensibles concernées.

Présentation de la mise à jour du process « Chaleurs intenses »

Lors de la réunion, la Direction a présenté **la mise à jour du dispositif « Chaleurs intenses », en lien avec un nouveau décret applicable au 1er juillet 2025**.
Une fiche pratique commune à tous les salariés a été diffusée, intégrant les consignes et mesures de prévention, ainsi que les niveaux de vigilance définis par Météo France.
La température intérieure des locaux devient un indicateur déclencheur d'actions si un seuil critique est atteint.
Les modalités de **relevé des températures, intérieures et extérieures**, ont été rappelées.
En cas de panne de climatisation, un formulaire spécifique devra être rempli.
La CGT a insisté sur l'importance d'une tenue vestimentaire adaptée et de l'accès facilité à l'eau potable.
La CGT s'est indigné des restrictions entourant la flexibilité horaire, conditionnée à l'accord du manager et du RH.
Pour **la CGT, la santé des salariés doit primer sur les contraintes économiques**.
Elle **demande la mise en place d'un télétravail exceptionnel et une plus grande souplesse pour les personnels itinérants**.
La Direction préfère maintenir les mesures actuelles pour l'été et en faire un bilan avant d'éventuelles évolutions.

Règles RH durant le Tour de France 2025

Lors d'événements impactants, l'entreprise privilégiera le **télétravail flexible** ou la **modification des jours de télétravail habituels** pour ses employés.
Les agences directement touchées pourront opter pour le **télétravail occasionnel**, voire une fermeture si l'accès s'avère trop difficile. Pour les postes non éligibles au télétravail, comme la restauration ou le courrier, des **aménagements horaires** peuvent être accordés par le manager.
Il est de la responsabilité des employés de prendre leurs précautions et d'alerter leur RRH en cas de difficultés d'organisation.

Présentation de la mise à jour du process «Incivilités et agressions»

La nouvelle fiche **rend compte des récentes évolutions** concernant les procédures de signalement des incivilités et agressions au sein de l'entreprise. Le processus fondamental demeure inchangé, seules les pièces justificatives ont été mises à jour. La nouvelle fiche d'incivilité/agression est **désormais uniformisée pour l'ensemble du personnel**, incluant **des dispositions pour la sécurisation des agences** et la gestion des résiliations clients.
La CGT salue ces modifications et insiste sur leur affichage obligatoire ainsi que sur leur discussion lors des réunions d'équipe.
Une **préoccupation majeure soulevée par la CGT concerne le travail en solitaire le samedi, notamment en termes de sécurité face à la clientèle**. La Direction privilégie une approche individualisée, tout en reconnaissant la nature physique du réseau. Des discussions sont envisagées pour les zones "sensibles" afin d'éviter les ouvertures solitaires le samedi, et des relocalisations d'agences sont déjà actées ou à l'étude.
La CGT déplore un manque de soutien uniforme de la part de la direction envers les employés exprimant des craintes de travailler seuls, et demande **une harmonisation des décisions relatives aux fermetures d'agences le samedi**, afin que **la santé et la sécurité des salariés priment sur les considérations économiques**. Enfin, **la CGT exhorte la Direction à reconnaître la dangerosité croissante des métiers en relation clientèle par un accompagnement renforcé et l'instauration d'une prime de risque**.

Pour accéder à l'ensemble des informations détaillées et suivre de près les sujets abordés en CSE, nous vous invitons à rejoindre la CGT.
Nous sommes des salariés qui n'acceptent plus que "ce qui est bon pour nous" soit décidé à notre place sans consultation préalable.
Nous sommes à votre écoute pour relayer vos voix, vos interrogations, vos revendications et vous assistons individuellement et collectivement avec détermination.
Nous nous engageons au service du collectif.

Rejoignez nous, syndiquez vous ! https://www.cgt-matmut.fr/se-syndiquer/

CGT MATMU

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