

# CGT

## M A T M U

## LES ECHODU CSE

COMPTE RENDU DU CSE DES 23, 24 ET 25 SEPTEMBRE 2025

### Point sur l'organisation du travail des collaborateurs travaillant sur le site "LYON - JARDINS DU LOU"

Les élus du CSE ont interpellé la Direction **concernant les problèmes d'accès et l'allongement des temps de transport subis** par les salariés du site "Les jardins du LOU" à Lyon, en raison des travaux liés au réseau de chauffage urbain et à l'extension des lignes de tramway.

**La position de la Direction est claire, elle refuse catégoriquement d'envisager la moindre souplesse** sur les compteurs de télétravail habituel ou flexible, justifiant cette inflexibilité par le fait que des travaux se déroulent sur l'ensemble du territoire, ce qui n'appelle pas de mesures spécifiques pour ce seul site. **De plus, elle affirme que l'option de télétravail exceptionnel n'est pas applicable**, car les sites lyonnais ne sont pas considérés comme étant en situation d'inaccessibilité totale. **Face à ces difficultés, la CGT a requis l'établissement d'un aménagement des horaires ou à minima la possibilité de travailler sur un autre site de la Matmut.** Néanmoins, **la Direction a renvoyé l'étude de cette proposition à de potentielles futures négociations sur la Qualité de Vie au Travail (QVT)**

### Présentation du bilan intermédiaire du PAPRIACT 2025

La récente présentation du bilan du Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIACT) a constitué un moment d'échanges sur la politique de sécurité et de santé au sein de l'entreprise, en offrant un panorama des actions menées.

Il en ressort qu'une majorité des **64 actions planifiées** est soit achevée, soit en bonne voie de réalisation, témoignant d'une dynamique active. Parmi les projets phares, un accent particulier a été mis sur le secteur de la restauration, où **un effort mensuel de sensibilisation vise à instaurer une véritable culture de la prévention.**

En parallèle, la sécurité routière a fait l'objet d'une campagne notable sur le risque lié à l'alcool au volant, tandis que le déploiement matériel se poursuit avec la distribution à grande échelle de nouveaux casques.

**La CGT a vivement déploré la communication tardive du document, qui a empêché toute analyse préalable et a contraint ses représentants à une réaction à chaud.**

**La CGT a fait remarquer à la Direction un décalage perçu entre les politiques globales et la réalité du terrain. La CGT a de nouveau plaidé pour que le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) soit affiné pour mieux intégrer les spécificités de certains métiers,** une requête qui se heurte encore à une fin de non-recevoir.

De manière très concrète, les élus de la **CGT ont mis en lumière l'incompatibilité de paramétrage des nouveaux casques avec les prothèses auditives de certains salariés,** soulevant une problématique d'accessibilité et de conditions de travail qui, selon elle, aurait dû être anticipée.

**La CGT est aussi revenue sur les risques organisationnels et psychosociaux,** des points déjà soulevés lors d'une résolution en mars et sur lesquels le syndicat attendait des avancées significatives.

La question de la charge de travail, qualifiée de "sujet majeur et aggravant", a été particulièrement mise en exergue, **la CGT appelant à une harmonisation des méthodes d'évaluation et à une centralisation de son suivi.**

Faisant écho à des inquiétudes passées, **la CGT a également interpellé la Direction sur l'absence d'études d'impact lors des projets de transformation,** et notamment sur les conséquences de la réorganisation du service Indemnisation en termes de délais et de perte de sens pour les collaborateurs, ainsi que sur la persistance de pratiques managériales jugées déviantes.

L'intervention s'est conclue sur des demandes visant à renforcer la culture de prévention à tous les niveaux. **La CGT a ainsi requis des nouvelles du "Plan Froid" pour l'hiver à venir,** a invité la Direction à analyser les importantes disparités de fonctionnement entre les sites, et a suggéré la mise en place d'une formation dédiée à la prévention pour les Responsables des Ressources Humaines, afin que ces derniers deviennent des relais encore plus efficaces de la politique de santé au travail.

### **Point relatif au suivi de la trajectoire ETP 2025 UES Matmut et ses conséquences en terme de recrutement**

Les élus du CSE ont souligné un manque de fluidité et de clarté dans les messages de la Direction, engendrant une incompréhension et une **inquiétude légitime au sein des équipes**, particulièrement dans des services déjà en tension.

La Direction justifie ses décisions par un pilotage mensuel rigoureux des Équivalents Temps Plein (ETP). Elle explique la temporisation des embauches en été non pas par un gel, mais par la nécessité de **maîtriser la trajectoire budgétaire** face à une dynamique de recrutement devenue subitement très favorable.

- **Attractivité et stabilisation** : Confrontée à des recrutements plus rapides que prévu et à un taux de départ plus faible, l'entreprise, devenue plus attractive, risquait de dépasser son budget ETP. Le ralentissement est donc présenté comme une mesure de **régulation et de stabilisation** nécessaire.
- **Indépendance des dossiers** : La Direction réfute tout lien entre ce pilotage et l'intégration future du personnel de la MGEFI ou le renouvellement de contrats à durée déterminée chez Ociane, affirmant que les décisions sont distinctes.
- **Analyse du marché de l'emploi** : Elle estime que le marché, après une période d'effervescence post-COVID, retourne à un modèle plus classique, ce qui devrait tempérer la surenchère salariale.
- **Gestion des zones en tension** : Concernant les manques d'effectifs persistants dans des bassins d'emploi compétitifs (Île-de-France, PACA), la Direction reconnaît un **phénomène de "volatilité"** et admet devoir développer des approches plus "créatives" pour la rétention des salariés.

**Les élus CGT, ont opposé à cette analyse la réalité vécue sur le terrain**, marquée par un sentiment d'incertitude et des incohérences factuelles :

- **Une communication anxigène** : **La CGT soutient que l'absence d'explications claires de la part de l'entreprise** a créé un "vide" que les salariés ont comblé par l'inquiétude, notamment en croisant les informations sur divers projets (HSBC, MGEFI, Accord de Performance Collective). Il ne s'agit pas d'une volonté de "se faire peur", mais d'une conséquence directe d'une communication jugée lacunaire au niveau local.
- **Arrêt brutal des mobilités** : Des processus de **mobilité interne ont été stoppés subitement**, et des postes ouverts à la Bourse à l'Emploi (BE) ont disparu sans explication, y compris dans des secteurs où des besoins avaient été clairement identifiés.
- **Contradictions sur le terrain** : Les élus rapportent une contradiction majeure : alors que la Direction affirme que des entretiens de recrutement se sont poursuivis, des salariés se sont vu refuser des entretiens pour des mobilités internes au motif d'un arrêt du processus.
- **Souffrance des services** : Malgré les explications globales, **la CGT insiste sur le fait que certains services, notamment dans le réseau d'agences, demeurent "en souffrance" en raison d'un manque d'effectifs chronique.**

La Direction a par conséquent clarifié ses intentions quant à la stratégie de recrutement à venir.

- **Priorisation et souplesse** : La Direction maintient qu'il s'agit d'une **priorisation** et non d'un gel. Les offres non pourvues seront réactivées avec une "souplesse" accrue sur les bassins d'emploi les plus actifs. La priorité d'un recrutement est déterminée par les besoins fonctionnels des métiers et les conditions du marché local.
- **Nouveau modèle de recrutement interne** : La DRH a indiqué sa volonté de **privilégier les recrutements via des viviers de talents pré-identifiés**, en accord avec les managers. Les salariés intéressés par une mobilité géographique, en l'absence d'offres, sont invités à se manifester auprès de leur RRH.
- **Équilibre interne/externe** : Le recours à la publication externe est justifié soit par l'absence de profils adéquats en interne, soit par la volonté d'attirer de nouvelles compétences. La Direction réaffirme cependant que la **promotion interne reste le modèle privilégié**. En réponse, la CGT a demandé à ce que toute offre externe pour un poste fasse systématiquement l'objet d'une publication interne préalable.

### **Point sur la campagne des entretiens individuels et professionnels 2025 pour l'année 2026**

La Direction réaffirme **l'importance qu'elle accorde aux Entretiens Individuels et Professionnels**, en précisant que ceux-ci ne doivent pas constituer le seul moment d'échange entre managers et collaborateurs.

Les élus du CSE soulèvent les **difficultés rencontrées en cas de changement de manager avant la tenue des entretiens**. La Direction répond que la passation se fait entre l'ancien et le nouveau responsable, même si l'outil ne permet pas une double gestion. Les compteurs du salarié ne sont pas remis à zéro, et le passage de relais s'effectue, le cas échéant, en dehors de l'outil. Elle précise également que **les augmentations salariales peuvent être accordées tout au long de l'année lors de mobilités, et non exclusivement à l'issue des entretiens annuels.**

**La CGT met en évidence le sentiment d'inutilité** ressenti par de nombreux salariés vis-à-vis des entretiens actuels et **demande une révision de la trame utilisée, jugée trop générique et parfois inadaptée aux spécificités des postes**. La Direction reconnaît que le formulaire peut être décevant, mais **estime que l'essentiel réside dans la qualité de l'échange et la posture managériale.**

Un point de tension émerge concernant une consigne locale adressée aux **directeurs d'agences (DA) d'Île-de-France, leur demandant de faire figurer dans les entretiens des objectifs collectifs ou la mention selon laquelle ils doivent atteindre les ambitions fixées**. Les élus du CSE **demandent confirmation qu'il ne s'agit pas d'une directive nationale et réclament que toute initiative de ce type soit stoppée**. La Direction, ne connaissant pas le contexte précis, réserve sa réponse, tout en rappelant que le **rôle du Directeur d'Agence est d'animer plutôt que d'atteindre des objectifs**. La Direction affirme que les entretiens doivent être le reflet fidèle de la réalité du terrain et qu'ils servent à assurer une cohérence globale entre évaluation, reconnaissance salariale, formation, développement des compétences et, le cas échéant, sanctions disciplinaires.

Les entretiens sont remontés vers la RH qu'en cas de refus de signature ou de désaccord écrit du salarié. Une procédure d'accompagnement est alors systématiquement mise en place, de même les N+2 ne sont sollicités qu'en cas de mésentente avec le manager direct.

Enfin, **les élus de la CGT soulignent le décalage entre la vision idéale présentée par la Direction et les réalités du terrain**. Ils rappellent que, dans certaines agences, les Directeurs sont fortement mobilisés sur des objectifs commerciaux, laissant peu de temps aux salariés et aux managers pour préparer les entretiens dans des conditions sereines. Ils questionnent dès lors les moyens réellement mis à disposition pour garantir la qualité de ces échanges.

## Partage sur le premier déploiement du nouveau dispositif au titre de la rentrée scolaire

Dans le cadre du nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle, complété par la publication du guide de la parentalité, il est expressément prévu qu'un **dispositif spécifique soit accordé aux parents d'enfants âgés de 7 à 12 ans**. Celui-ci stipule que, sous réserve de l'accord du manager, **les salariés peuvent bénéficier d'une autorisation d'absence pouvant aller jusqu'à deux heures, jusqu'à l'entrée en classe de sixième**. Or, il apparaît que cette mesure n'est pas appliquée de manière uniforme sur l'ensemble du territoire, certains salariés rencontrant encore des refus ou des incompréhensions de la part de leur hiérarchie.

Interrogée sur la diffusion de cette mesure, **la Direction confirme que l'information a bien été transmise** à l'ensemble des managers. Toutefois, afin d'éviter toute disparité de traitement, **la CGT sollicite qu'un rappel formel soit effectué, de manière à lever définitivement tout risque de blocage**.

La Direction indique que la mise en œuvre du dispositif a fait l'objet d'une anticipation et d'une communication jugées satisfaisantes lors de la précédente rentrée. Elle précise que 254 collaborateurs en ont bénéficié, pour une durée moyenne d'absence de 1h38. L'outil de gestion des absences *Hello* avait par ailleurs été configuré en amont pour intégrer ce cas spécifique. Il est également confirmé que les deux dispositifs existants, **selon les tranches d'âge des enfants, peuvent être cumulés lorsque les dates de rentrée sont décalées au sein d'un même foyer**. Enfin, **la Direction s'engage à renouveler la communication sur ce sujet** à l'occasion de la prochaine rentrée scolaire, afin de garantir une application homogène de la mesure sur l'ensemble des équipes.

## Informations sur le recours à la retraite progressive

Les élus du CSE sollicitent une clarification sur la procédure à suivre pour formuler une demande de retraite progressive. Ils **regrettent le manque d'information et de transparence entourant ce dispositif et demandent une uniformisation des pratiques ainsi qu'une communication claire à destination des salariés et des managers**.

Interrogée sur la possibilité pour un manager de refuser une demande de retraite progressive, la Direction précise que ce refus peut être encadré par la législation, notamment lorsque le salarié est âgé de 60 ans ou plus. Les élus signalent toutefois que, dans certains services, des refus catégoriques sont opposés, tandis que d'autres les acceptent sans difficulté, ce qui confirme la nécessité d'un cadrage homogène.

**La CGT recommande que les salariés puissent prendre contact sereinement avec le service de M. Dufour, chargé des questions de transition emploi-retraite, afin d'obtenir des réponses fiables et éviter toute appréhension dans leurs démarches.**

Une question est également soulevée concernant la possibilité, pour un salarié en retraite progressive, de cotiser à taux plein en dehors des cas prévus par les accords relatifs au temps partiel ou au handicap. Il est rappelé que le calcul de la pension, basé sur les 25 meilleures années, atténue l'effet d'une éventuelle surcotisation. En l'absence d'accord collectif spécifique, l'entreprise ne peut pas financer de contribution complémentaire. **La CGT invite donc la Direction à ouvrir des négociations sur ce point.**

Enfin, concernant l'indemnité de départ en retraite dans le cadre d'un passage en retraite progressive, il est précisé que, conformément à l'article 93 de la Convention Collective Nationale, la rémunération de référence est celle des douze derniers mois. L'indemnité est donc proratisée en conséquence. La Direction indique par ailleurs qu'une campagne visant à pérenniser les temps partiels pour les salariés qui le souhaitent sera engagée en fin d'année.

## Point d'échange sur l'animation commerciale "PODIUMS" au sein de la DRS

La Direction a présenté le challenge commercial nommé "Podiums", actuellement en vigueur, et ce jusqu'au **31 octobre**. Celui-ci s'inscrit dans la continuité du « **Pari 3** », dont il constitue la déclinaison opérationnelle.

### **Fonctionnement du challenge**

La participation repose sur **deux conditions cumulatives** :

- **Se qualifier** en atteignant **110 % de l'objectif MAV** fixé à chaque agence pour les mois de septembre et octobre ;
- **Cumuler des points**, indépendamment des performances des autres agences, le classement n'étant pas comparatif.

Trois niveaux de récompense sont prévus, matérialisés par des **chèques cadeaux d'un montant de 100€, 200€ ou 300€**, délivrés via la plateforme **PLUXEE (ex-Glady)**.

La particularité de ce dispositif réside dans le fait que **l'utilisation de ces bons devra être exclusivement collective**, conformément à une décision unilatérale de la Direction, tandis que **l'avantage en nature correspondant sera individualisé et fiscalisé sur la fiche de paie de chaque salarié**.

Le challenge intègre en outre :

- Un module intitulé « **Étoiles de la relation sociétariaire** » ;
- Un **coefficient multiplicateur x5** appliqué à certains produits ciblés : **AFN Épargne, Ma Prévoyance Pro et Matmut Pro**.

La Direction justifie l'instauration de ce challenge par **la nécessité d'atteindre les ambitions commerciales de l'entreprise**, rappelant que **d'autres opérations similaires seront organisées dès lors qu'un produit ne répond pas aux attentes fixées « à l'instant T »**.

La CGT a immédiatement souligné que **seulement 6 % des agences sont qualifiées à ce stade**, ce qui démontre selon elle **un seuil d'accessibilité disproportionné**.

**La CGT alerte également sur les écarts d'effectifs** : dans plusieurs secteurs, **près de 50 % des agences fonctionnent en sous-effectif**, sans que cela ne soit pris en compte dans les paliers d'exigence. Elle dénonce le risque **d'effet inverse à celui recherché**, à savoir **la démotivation voire l'épuisement des équipes**, et **demande que les objectifs soient indexés sur les effectifs réellement présents**, et non sur les effectifs théoriques.

**La Direction refuse toute adaptation**, arguant qu'un dispositif intégrant des exceptions deviendrait illisible et ingérable, **tout en qualifiant ce challenge de « challengeant »**.

**La CGT questionne également les différences de modalités entre les agences, les CAE et les CDRS**, alors même que ces entités **travaillent en coordination**. La réponse de **la Direction, évoquant des tailles d'équipes et des objectifs distincts**, est jugée **insatisfaisante et inéquitable**.

**La CGT s'étonne du choix d'une récompense collective mais fiscalisée individuellement**, pouvant générer **un conflit de valeurs** chez les salariés. **Elle rappelle qu'il existe des solutions alternatives non fiscalisées**, telles que **les chèques solidaires**, qui n'ont pas été retenues.

**La Direction indique que si le dispositif venait à être majoritairement perçu comme démotivant, il ne serait pas reconduit**, tout en considérant à ce jour que ce n'est pas le cas.

**De son côté, la CGT maintient que ce challenge, sous couvert de collectif, ignore la réalité des collectifs de travail**. Elle appelle à **une refonte des modalités d'objectifs et de récompenses**, fondée sur **l'équité, la cohérence managériale et la reconnaissance réelle de l'effort**.

## **Information / consultation du CSE concernant la distribution des activités en PGIS et en UGS : première réunion de présentation**

Le 25 septembre 2025, la Direction a présenté en CSE **un projet de réorganisation** des Pôles de Gestion Indemnisation et Services (PGIS) et des Unités de Gestion de Sinistres (UGS). **Cette réorganisation vise à introduire des spécialisations partielles au sein des équipes**, appelées focalisations par la Direction, afin d'améliorer la technicité des gestionnaires, de réduire les délais de traitement des dossiers et de renforcer l'accompagnement des sociétaires.

Dans les **PGIS, qui regroupent aujourd'hui 620 salariés** répartis sur six sites et **traitent environ 475 000 dossiers par an**, l'organisation actuelle **repose sur une polyvalence généralisée**. Le projet prévoit de conserver cette base polyvalente tout en affectant environ **un tiers de l'activité de chaque équipe à une spécialisation** parmi les thématiques suivantes : fraude/vol auto, sinistres auto complexes, habitation complexe, défense/recours ou réclamations. Les fonctions support (ARSI et CAPGIS) évoluent vers des rôles d'appui qualité, avec **la création d'un Coordinateur de la Qualité Expérience Sociétaire** sur chaque site et la centralisation de certaines missions. Certains postes pourraient évoluer vers des fonctions de gestionnaire sinistre niveau 3.

Dans les **UGS, aujourd'hui divisées entre les périmètres Véhicule et Habitation**, la réorganisation prévoit également **une spécialisation accrue**. Les UGS Véhicule conserveraient une base polyvalente mais intégreraient deux spécialisations (piéton/cycliste et recours administratifs/recours atypiques). Les UGS Habitation seraient réorganisées en trois pôles distincts : droit commun, garanties contractuelles et individuel accident. Les fonctions support seraient mutualisées, avec **le regroupement de l'ensemble des secrétaires en une équipe unique** et la création de deux coordinateurs qualité.

Face à ce projet, **la CGT a exprimé plusieurs préoccupations**. Elle **demande de la transparence sur les critères d'affectation des salariés dans les spécialisations** et insiste sur la **nécessité de prendre en compte leurs appétences professionnelles**. **La CGT alerte sur le risque d'injustice, de surcharge de travail et de retour à une organisation trop segmentée**, assimilée à une forme de taylorisme. Elle estime que **le véritable problème réside dans le manque d'effectifs et de temps, plutôt que dans la nature des dossiers**, et **réclame une reconnaissance statutaire des salariés affectés à une spécialisation** (à minima en GIS 2), ainsi que des formations adaptées, notamment pour les thématiques techniques. **La CGT interpelle également la Direction sur le devenir de certains services et populations, comme le Service de Gestion International, les secrétaires du site de SPV et les agents administratifs**.

**La CGT considère que la satisfaction des sociétaires ne pourra être garantie que si les salariés sont respectés et reconnus dans leur travail**. Elle **se montre sceptique quant à la réussite d'un projet dont les effets restent incertains en l'absence d'engagements concrets sur les moyens humains**, les perspectives d'évolution et la méthodologie de mise en œuvre. **La CGT attend ainsi des réponses de la Direction** lors du prochain CSE d'octobre 2025 démontrant que cette nouvelle réorganisation permettra "d'améliorer le processus de gestion et de maîtriser [la] charge technique".

**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**  
M A T M U

### **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>

