

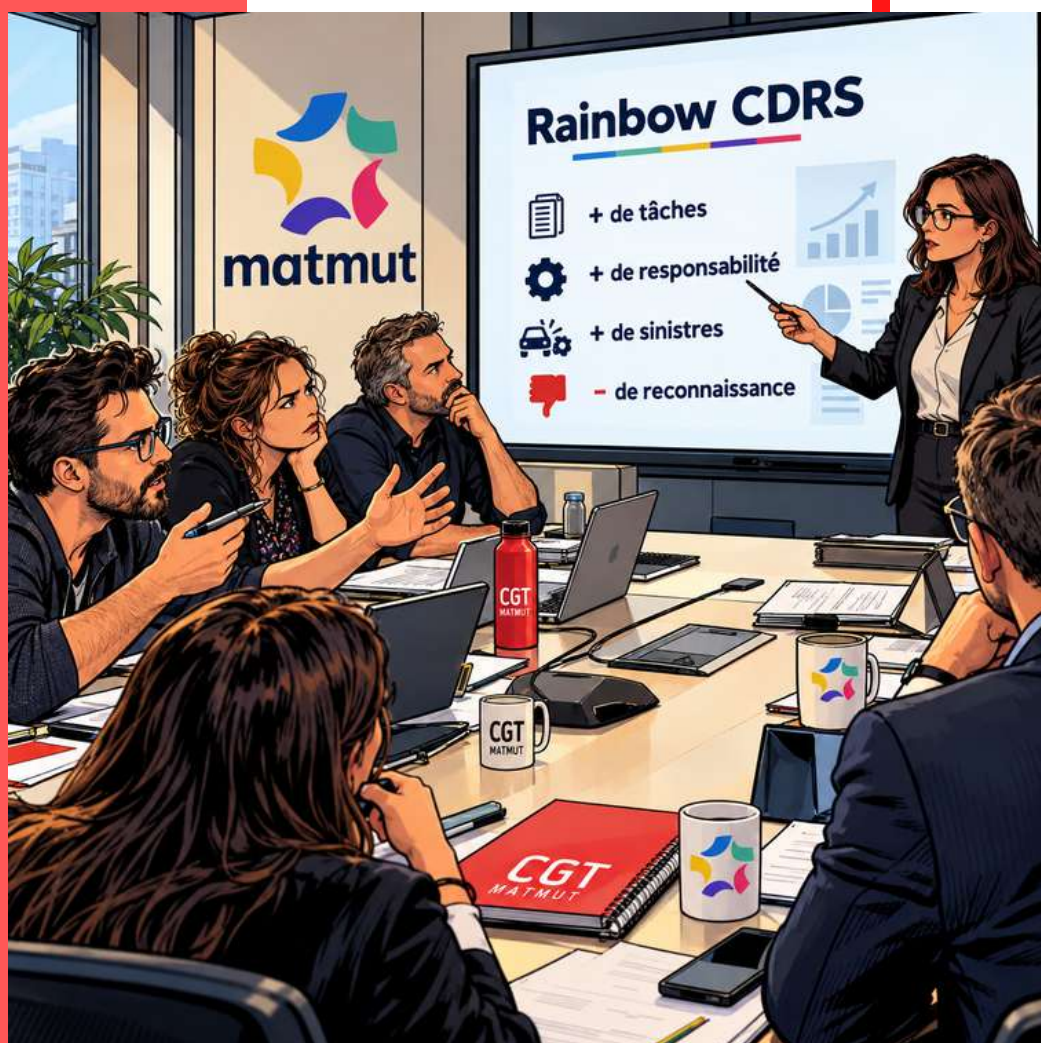
CGT

M A T M U

TRACT

28 septembre 2026

Il ne suffit pas
de s'indigner,
il faut s'engager !



PROJET RAINBOW EN CDRS

LA CGT EXIGE UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE
DES SALARIÉS

En juin 2025, la Direction Opérationnelle CDRS présentait le projet Rainbow, projet d'élargissement du périmètre des CDRS vers l'indemnisation pour permettre le traitement d'une part croissante des sinistres dès le premier contact.

L'objectif était de réduire la charge transférée aux PGIS, tout en maintenant les missions commerciales des conseillers.

Sur le principe, la **CGT** n'a jamais été opposée à cette diversification. Nous avons même soutenu le projet dès son lancement, parce qu'il pouvait permettre d'enrichir les métiers, de développer les compétences des salariés et d'améliorer la prise en charge des sociétaires. Et pour cela, **nous avons exigé que pour emporter l'adhésion des salariés de St Cyr, l'entreprise reconnaisse les nouvelles exigences métiers et verse une prime pour tous les salariés qui testeraient cette nouvelle organisation.** L'entreprise avait alors suivi la **CGT** sur cette demande.



Avant de généraliser ce test, **nous avons posé plusieurs alertes** : pour qu'un projet puisse réellement être accepté des salariés, encore faut-il qu'ils puissent en percevoir concrètement les bénéfices, notamment en matière de rémunération et de classification. **Aucun salarié ne peut accepter d'étendre ses compétences, d'augmenter sa cadence et d'accepter des attendus supplémentaires sans une juste rétribution de ces nouvelles exigences.** Ce phénomène semble d'ailleurs s'étendre dans l'entreprise, la CGT dénonce ce manque de respect !

Lorsqu'un salarié ouvre un sinistre, analyse des garanties, prend des mesures conservatoires ou réalise des actes de gestion, il ne fait plus uniquement de « l'accueil » ou du rebond commercial. **Cela devait être clairement traduit dans les fiches de fonction, dans les parcours professionnels et dans la reconnaissance accordée aux salariés.**

Ces inquiétudes ont largement été reprises à l'époque dans la résolution finale du CSE qui a choisi de s'abstenir. Cette abstention traduisait l'absence, à cette date, de garanties suffisamment précises sur les conséquences pour les salariés et leurs métiers.

Et aujourd'hui ?

Au CSE de septembre 2026, la Direction Opérationnelle est revenue vers les élus afin d'échanger sur les évolutions de la CDRS et du projet Rainbow. La Direction maintient une cible de 70 % d'activité commerciale et 30 % d'activité sinistres, appréciée sur une année complète. Elle indique qu'en moyenne, depuis janvier, l'activité des salariés formés Rainbow est d'environ 80 % commercial et 20 % sinistres, avec toutefois des périodes beaucoup plus chargées en sinistres, notamment en juillet où cette part a atteint 33 %, et jusqu'à 50 % certaines journées.

La CGT a contesté la fiabilité des indicateurs utilisés par la Direction. Les outils actuels ne permettent pas toujours de connaître la nature réelle des appels : à partir du moment où un sociétaire sélectionne le canal « production » par choix ou simplement en appuyant sur la touche "1" de son téléphone sans écouter le message délivré, son appel ne sera pas qualifié en appel "sinistre" mais en appel "productions". Tandis que les appels Web Call Back ne sont pas qualifiés en appel sinistres. **La Direction reconnaît disposer d'une vision encore imparfaite de la ventilation des flux et attendre de nouveaux outils.** Pour la **CGT**, il n'est pas acceptable de fixer des normes de performance ou de multiplier les indicateurs tant que la charge réelle de travail n'est pas correctement mesurée et que la qualification des flux n'est pas aboutie.

Ainsi la CGT lors de ce CSE a fait une déclaration pour porter à nouveau la voix des salariés de la CDRS

« Les élus CGT notent que le développement du projet Rainbow entraîne une problématique sociale forte liée à un développement de compétences et à de nouvelles exigences métiers, sans récompenses statutaires ni financières.

Nous rappelons l'Article L2312-5 du code du travail : « La délégation du personnel au comité social et économique a pour mission de présenter à l'employeur les réclamations individuelles ou collectives relatives aux salaires, à l'application du code du travail et des autres dispositions légales concernant notamment la protection sociale, ainsi que des conventions et accords applicables dans l'entreprise. »

La réponse apportée à la résolution du projet Rainbow du 5 décembre 2025 indique que la prise d'appels sinistres était déjà considérée comme une activité secondaire dans la fiche de poste existante. Il s'avère que la proportion des appels sinistres avant et après Rainbow modifie profondément l'activité des salariés concernés, et que cette réponse n'est pas acceptée socialement par ces salariés.

Les élus CGT portent donc la réclamation collective des salariés des CDRS actuellement déployés : ils souhaitent une prise en compte des nouvelles compétences et exigences dans le cadre de leur rémunération, de leur classification et de leurs fiches de poste.

La CGT propose à l'ensemble des élus que cette réclamation collective puisse être modifiée afin d'être votée en tant que résolution du CSE. Conformément à notre accord CSE, la résolution peut être votée à main levée et une réponse écrite sera alors demandée à l'entreprise. »

La CGT a donc proposé quelque chose de simple : transformer cette réclamation collective des salariés portée par la CGT en déclaration officielle votée par la majorité des élus du CSE. Une résolution votée par le CSE oblige la Direction à apporter une réponse écrite et formalisée aux représentants du personnel.

Pourtant, aucune autre organisation syndicale, excepté un élu FO, n'a pris la parole pour soutenir la CGT dans cette démarche. Faute de soutien, la proposition de résolution n'a donc pas été portée et la Direction ne sera pas contrainte de répondre officiellement à cette demande.

Défendre les salariés ne consiste pas seulement à constater leurs difficultés ou à les évoquer par tract ou en réunion. **Quand les salariés demandent que leurs nouvelles compétences, leurs nouvelles responsabilités et l'évolution réelle de leur métier soient reconnues, notre rôle est de porter cette revendication jusqu'au bout.**

Sur Rainbow, la CGT l'a fait en 2025.

Elle continue de le faire aujourd'hui. Plus de compétences, plus de responsabilités, plus d'exigences : cela doit aussi vouloir dire plus de reconnaissance.

La CGT invite l'ensemble des organisations syndicales à soutenir officiellement cette demande. Nous porterons à nouveau au vote cette résolution à l'ordre du jour du CSE d'octobre afin de trouver une majorité suffisante pour obliger la Direction à répondre. En espérant que l'entreprise entende enfin le besoin de reconnaissance des salariés !

VOUS POUVEZ FAIRE CONFIANCE À LA CGT MATMUT POUR DÉFENDRE VOS INTÉRÊTS

Sans syndicats, aucune avancée sociale n'aurait eu lieu dans l'entreprise.
Sans adhérents, aucun syndicat n'aurait de poids dans les négociations.
Se syndiquer à la CGT, c'est choisir de ne plus subir en silence.

Plus nous serons nombreux, plus nous pourrons défendre les collectifs et faire entendre une autre voix.



Pour adhérer, cliquez ici !

Votre délégué syndical référent :
Ludovic BARROIN



Téléphone : 06 64 74 04 22
Email : contact@cgt-matmut.fr

