

UNSA MATMUT NEWSLETTER N°8



Le saviez-vous?

En nous rejoignant,
bénéficiez de UNSA
PLEASE, la plateforme de
conseils juridiques
unsa-matmut.com



**JANVIER
2025**

EDITO UNSA MATMUT

Vœux 2025

Toute l'équipe de l'UNSA vous présente ses meilleurs vœux pour cette nouvelle année.

L'UNSA émet le vœu que la bienveillance soit de retour généralisée. Qui dit Bienveillance dit respect des personnes, droit à l'erreur, reconnaissance et valorisation du travail réalisé.

Exit la focalisation sur tous les indicateurs et les rappels des chiffres insistants et toxiques pour les équipes.

Et globalement, toutes les dérives managériales non conformes aux règles élémentaires de savoir-vivre.

Remettons l'humain au cœur de notre organisation.

Le Groupe Matmut est au service des Sociétaires mais pas au détriment des salariés.

Vous partagez cette philosophie? Rejoignez nous!

Contactez-nous en MP sur les réseaux sociaux, via notre adresse mail unsa.matmut@gmail.com ou via notre site unsa-matmut.com

Principaux sujets du CSE des 17 et 18 décembre 2024

1. Information sur les ambitions pour les CDRS et MOM

Les objectifs calculés par ETP posté sont les suivants :

Le volume d'appels traités attendus pour 2025 est de 1 million.

80% de taux de décroché. 102 000 contrats et 24 000 RDV.

Pour le PRO, 4 à 8 contrats par an par ETP et 1 à 2 contrats décès par an et par ETP.

Au vu du projet Rainbow, des recrutements en nombre significatif sont prévus.

4 nouvelles équipes, soit entre 40 et 50 CMA en effectif supplémentaire.

Les élus rappellent que les ambitions en production doivent être adaptées pour les CMA qui enregistrent les déclarations de sinistres dans le cadre du projet Rainbow.

L'UNSA souligne que les principaux indicateurs reposent sur des chiffres de production et de RDV alors que la qualité du service est importante.

L'UNSA confirme qu'une déclinaison des ambitions est ramenée par salarié par certains managers, revenant à fixer des objectifs individuels.

L'objectif de ventes est de + 1,9% par rapport à 2024. + 2% pour le centre d'appels et pour le réseau d'agences. + 6% pour le marché collectif.

2. Point de situation relatif à la cyberattaque touchant notre partenaire Inter Mutuelles Habitat (IMH)

La cyberattaque du 27/11/2024 a impacté fortement l'activité d'IMH.

Arrêt des activités d'IMH sans impact sur les autres entités du groupe.

Les mesures suivantes ont été mises en place :

Une coupure des interconnexions VPN avec IMH,

Une coupure des transferts de fichiers depuis IMA, Et la mise en quarantaine des mails avec pièces jointes provenant d'IMH.

L'impact opérationnel a été important dans les jours suivants au vu de l'inaccessibilité des applicatifs d'IMH. Pas de retour à la normale, à date.

3. Point d'activité Indemnisation et Services (PGIS-UGS-EIS)

Information sur le partenariat GECO

Quelques chiffres sur l'activité de GECO :

Une moyenne de 20 ETP postés. Horaires du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00.

80 556 appels traités. 25 729 déclarations dont 12 125 en habitation, 12 076 en auto et 1528 autres déclarations. 34 013 ouvertures dont 25 333 en auto et 8680 en habitation.

Compte tenu du projet Rainbow et du test qui semble concluant pour la Direction, celle-ci a décidé de ne pas renouveler le contrat de partenariat avec GECO qui se termine fin juin 2025.

Expertise

Pour les EIS (experts), les événements marquants pour 2024 sont les suivants :

Le lancement du groupe de travail pour les besoins des experts corporels et « impact action » début 2024,

Le pilote et le développement de la visio expertise en juillet,

Le début des accompagnements terrain « impact action » en novembre.

En 2024, des améliorations fonctionnelles des outils ont permis des temps de réponse plus rapides, la visio expertise, l'intégration des évolutions réglementaires et un chiffrage mobilier plus affiné avec la vétusté.

Depuis 2024, un renouvellement du matériel est en cours pour les portables (Samsung A54 avec intégration d'un scanner) et pour les PC à partir du 1er trimestre 2025 ainsi que les autres équipements en cas de détérioration ou sur avis de la médecine du travail (sacoques, casques)

PGIS :

Concernant l'activité des PGIS, la Direction rappelle les événements marquants pour 2024 :

-Le lancement du test RAINBOW en CDRS à St Cyr pour certaines déclarations à partir de février 2024,

-La nouvelle planification en PGIS à partir du 3 juin,

-La planification sous WFM à partir de septembre jusqu'à novembre suivant les PGIS,

-le déploiement du NEO SI DDE.

La joignabilité moyenne pour 2024 est de 66% alors qu'elle était de 44% en 2023

Les encours restent à peu près stables.

D'après la Direction, le principe d'une bannette Genesys unique a été abandonnée.

Questions UNSA :

Le PGIS de Rouen s'est délesté de 3500 dossiers en plein mois d'août car régulièrement, de nombreux gestionnaires quittent le pôle.

Ces dossiers ont été répartis sur les autres PGIS car le pôle de Rouen ne pouvait plus en assumer la gestion.

Combien de gestionnaires sont partis sur le PGIS de Rouen récemment et combien depuis 2024 ?

Dans ces départs, combien de mobilités vers une autre fonction au Siège et combien de démissions ?

Des recrutements sont-ils prévus et si oui, combien ?

Réponse : 24 gestionnaires ont quitté le PGIS de Rouen en 2024 pour des évolutions fonctionnelles. Pas de démission d'après la Direction. Des recrutements sont en cours régulièrement. Pas de chiffre précis.

Au vu des chiffres de joignabilité, l'UNSA rappelle que le taux d'accessibilité attendu de 80% n'est pas atteint depuis la mise en place de la nouvelle planification et que, d'après la Direction, cet objectif serait atteint uniquement avec le projet Rainbow en complément. A suivre !

UGS :

La régionalisation de l'activité téléphonique est satisfaisante avec un taux d'accessibilité de 85%. Augmentation des compétences de règlement des gestionnaires N2 et N3.

Les encours en sphère V et H sont en baisse de 13% en moyenne sur l'année.

4. Point d'activité RH :

Voeux 2025

Tous les salariés sont invités à y participer sur la base du volontariat.

Le co-voiturage est fortement recommandé. Les conducteurs seront remboursés sur la base d'indemnités kilométriques et des frais de déplacement en vigueur via l'application Jenji.

La nuit d'hôtel peut être prise en charge sous réserves d'un temps de trajet d'au moins 1h30 entre le lieu de la cérémonie et le site de travail habituel du salarié.

Concernant les consignes de départ le jour des vœux, c'est à la main des managers en fonction du temps de trajet estimé.

La Direction rappelle que, s'agissant d'une invitation pour un événement festif sur la base du volontariat, les salariés ne sont pas couverts par le contrat auto-mission et ne seraient pas considérés en accident de trajet en cas d'accident de la route.

programme PEP'S

Rappelons que l'objectif de PEP'S est de créer un vivier de candidats potentiels à la fonction de DA pour préparer la relève, faciliter les promotions internes et sécuriser les prises de fonction.

Après identification et sélection des candidats, le dispositif a été lancé le 25 avril 2024.

11 CEA de régions différentes ont été choisis pour ce pilote sur 11 agences.

Ce programme est un parcours varié, composé de périodes d'immersion en agence, de mises en situation avec des équipes différentes. Cela passe par des animations de tempo, déploiement de projet, pilotage de l'activité et retours d'expériences.

Différents modules de formation avec diverses thématiques sont intégrés.

Le taux de satisfaction pour les formations est excellent 9,8/10.

Une 2ème promotion va commencer le programme au 1er trimestre 2025.

réunion CSE (thématiques SSCT) du 18 décembre

1.Mise à jour de la liste des référents sécurité de l'UES MATMUT

Les référents sécurité sont au nombre de 7. 3 représentants de la DRH dont une du service prévention, 3 de la DMGTI et 1 salarié de MOM.

2.Point relatif aux mesures internes de prévention lors d'évènements climatiques

Une fiche pratique a été créée pour les tempêtes et inondations destinée aux RRH. En cas de demande de fermeture d'un site, des consignes générales de prévention sont mentionnées. En cas d'alerte rouge prévisible, mise en place du télétravail (habituel ou occasionnel). En cas d'alerte orange, bienveillance sur le télétravail. En cas d'alerte rouge le matin ou l'après-midi, le télétravail occasionnel est recommandé.

3.Ambiance thermique

mesures internes en cas de défaillance du système de chauffage

Les élus font remonter des problématiques de chauffage dans différents sites. L'UNSA revient sur les températures basses au Siège Social sur certains plateaux et l'impact sur les conditions de travail des collègues qui travaillent parfois en doudoune.

La Direction reconnaît des dysfonctionnements et nous dit prendre les mesures nécessaires. Elle minimise toutefois les problématiques de chauffage qui sont récurrents sur certains sites comme des plateaux du Siège social.

Ces situations ont un impact important sur les conditions de travail de nombreux salariés.

4. Suivi de la refonte du processus Dégât des Eaux sous le nouveau Système d'Information

Le process est simplifié d'après la Direction et permet de nouveaux échanges intégrés au NEO SI. Un seul environnement pour missionner, recevoir et archiver les documents du NEO SI. A partir de mars 2025, les CEA en agences pourront ouvrir les dossiers DDE avec le nouveau process NEO SI. Pour les CDRS, à partir de mai 2025.

5. Point relatif aux casques téléphoniques

Après le retour des tests de modèles. 2 marques ont été retenues : Orosound et Jabra. Un 1er déploiement de 100 nouveaux casques au 1er trimestre 2025 pour les agences et une généralisation au 2ème trimestre. Pour les PGIS et UGS, courant du 1er semestre 2025, les équipes choisiront le modèle en fonction d'un choix concerté.

**Vous avez des questions à poser lors des prochains CSE?
Contactez-nous!
L'UNSA garantit votre anonymat.**