

# UNSA MATMUT NEWSLETTER N°14



## Le saviez-vous?

**Vous êtes en situation de handicap? vous avez des droits.**

**Renseignez-vous :  
[unsa.matmut@gmail.com](mailto:unsa.matmut@gmail.com)**



**JUILLET  
2025**

EDITO UNSA MATMUT

## LE BIENFAIT DES VACANCES

Les vacances jouent un rôle essentiel pour les salariés dont la charge de travail est soutenue et soumis à une forte pression liée aux objectifs de productivité.

Elles permettent :

- Une décompression mentale face au stress, anxiété, voire aux prémices du burn-out.
- Un repos physiologique face au rythme soutenu de travail qui impacte le sommeil, la concentration.
- Une prise de recul stratégique ou plus communément un “changement d’air”.

Elles permettent également un rééquilibrage vie privée-vie professionnelle en :

- se reconnectant avec soi-même
- reprenant le contrôle sur soi, ses activités

alors UNSA MATMUT vous dit : **BONNES VACANCES**



Rejoignez UNSA Matmut

adresse mail : [unsa.matmut@gmail.com](mailto:unsa.matmut@gmail.com)

site : [unsa-matmut.com](http://unsa-matmut.com)

# Principaux sujets du CSE des 25 et 26 juin 2025

## 1. Suivi du programme Phenix et point d'activité Matmut Vie

### **Pilier 1 : relance du contrat MVE**

Absence de frais sur versement possible par campagne pendant une période donnée.

Pour le MVG, plus de frais sur versement. Les frais sur versement sont passés de 3% à 1,25% quel que soit le montant. Possibilité de taux boosté ponctuellement et de faire un abondement.

### **Pilier 2 ; organisation de la distribution**

25 CPAT en place, à date. 10 CPAT recrutés récemment. 4 en interne et 6 en externe.

2 objectifs :

1) Augmenter la capacité à distribuer les produits d'épargne

2) Favoriser les échanges avec les agences et le recours à des experts en conseil patrimonial :

24 000 contrats à faire pour 2025, CPAT + Agences (avec le double comptage)

### **Pilier 3 : plateformes de reversement**

Plateforme de reversement en self care en juillet 2025 et le reversement possible sur le poste conseiller (en vis-à-vis et par téléphone) en 2026

### **Pilier 4 : élargissement de la distribution**

Souscription par téléphone en 2025 et en self care (délai de rétractation de 30 jours)

### **Activité MATMUT Vie au 15/06 :**

Sur l'objectif de 200 millions d'euros pour le MVE, nous sommes à 173 millions d'euros

Pour Complice vie (avec CARDIF), collecte de 19 millions sur 50 millions

Pour les contrats au total, au 15/06, 14 137 contrats sur 24 000 prévus.

Plus globalement, le portefeuille de MATMUT Vie a augmenté de 41% en 2 ans

37 personnes en effectif avec 7 missions temporaires

## 2. Point d'activité UGS

Le travail sur les flux anciens et la qualité du stock ont permis de baisser les encours individuels par salarié

L'organisation actuelle génère des difficultés organisationnelles et un manque d'équité entre collègues

Malgré la baisse d'activité, un ressenti de charge de travail importante et à la fois hétérogène

Des interrogations subsistent sur le nombre de cadres et les attendus du métier.

Sur 2 ans, l'activité a baissé de 17% au global des encours avec des disparités suivant les activités

(sphère H, sphère V et gestion internationale). Aujourd'hui, les encours moyens sont de 20 000 flux de retard par semaine. 25 000 flux en moyenne, à traiter par semaine. En sphère H, baisse de 11,7% en 2 ans avec une légère hausse depuis 2025. Pour la sphère de gestion internationale, baisse de 16,7%

Des améliorations et actions ont été effectuées sur l'aspect formation des nouveaux embauchés.

Une semaine dédiée aux formateurs. Des ateliers RUGS/GSS en avril 2025.

A noter une refonte de l'académie IS. Il est prévu une adaptation de la charge du travail du formateur.

## 3. 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

Ce projet entre dans le plan stratégique « objectif impact ». Une phase pilote avait démarrée pour certaines directions comme la DRS (agences et CDRS), la Direction Com, Helpdesk (ex-GMA) et certaines UG. La Direction a décidé de prévoir une information-consultation des élus du CSE pour un déploiement dans toutes les Directions.

Plus de 680 indicateurs ont été recensés. La Direction souhaite harmoniser l'utilisation et l'animation de ces indicateurs. Elle veut une meilleure visibilité sur la charge de travail et les effectifs. Et elle souhaite instaurer une meilleure culture commune sur la dynamique de la performance.

Les principaux objectifs sont :

- de recenser et compléter les indicateurs de production et de performance les plus pertinents
- engager et responsabiliser les métiers et les salariés en assurant un partage de ces indicateurs-
- accompagner les managers dans leurs pratiques-factualiser les composantes de l'activité afin d'évaluer la charge de travail et piloter au mieux l'activité

S'agissant de la méthode, la 1<sup>ère</sup> étape est l'analyse de l'existant, des ateliers avec les représentants des métiers pour déterminer les indicateurs, la restitution de ces travaux et un déploiement progressif de l'animation de ces indicateurs. Les contributeurs des ateliers seront choisis par la ligne managériale métier sur la base du volontariat.

Les indicateurs seront retenus en fonction de caractéristiques les plus représentatifs par métier et selon des critères tels que la productivité, la charge, la performance et la qualité. Les métiers peuvent également retenir des indicateurs de contexte. Il y aura des indicateurs à la maille individuelle et à la maille collective.

Les apports pratiques pour les managers seront les suivants :

- Améliorer la prise de décision en s'appuyant sur des données concrètes-Piloter l'activité en fonction de la charge et prévoir les ressources nécessaires en effectif
- Définir des standards d'activité et de production

La Direction a établi une analyse d'impact avec les bénéfices et a identifié les principaux risques psychosociaux tels que l'insécurité sur l'emploi, les exigences de travail et émotionnelles, les rapports sociaux et les conflits de valeur.

Tous les élus dénoncent le fait que nous n'avons pas les indicateurs retenus par métier dans le projet et qu'il n'est pas possible d'appréhender le projet en l'état. Pour l'UNSA, le fait de prévoir des indicateurs à la maille individuelle est vraiment problématique car cela va induire une pression supplémentaire sur les salariés alors qu'ils n'ont pas d'objectifs chiffrés, excepté les commerciaux.

Dans ce contexte, les élus ont voté une expertise qui sera réalisée par le cabinet ARETE.

#### 4. Vote du CSE concernant l'affectation de l'excédent de résultat sur le compte de report

Favorables : 30

Défavorable : 1 (UNSA)

L'UNSA a voté défavorablement car notre souhait est que cet excédent de 140000 euros soit affecté dès maintenant, à un bon Noël adultes, à titre d'abondement. Il est important que les excédents bénéficient aux salariés, d'autant qu'il y a beaucoup de réserves d'argent sur les différents livrets du CSE.

#### 5. Information / consultation du CSE concernant le dispositif de joignabilité téléphonique des CDRS sur l'activité Indemnisation (bilan des tests, extension et modèle cible)

Pour la Direction, ce projet entre dans le cadre du plan stratégique « objectif impact ».

L'objectif principal est d'améliorer la qualité du service à nos sociétaires à des fins de fidélisation.

La Direction nous présente un calendrier pour 2024 nous rappelant les équipes CDRS qui sont déjà dans le pilote notamment à St Cyr sur Loire ainsi qu'un bilan de ce test.

Les équipes de St Cyr ont ouvert les déclarations AUTO. Concernant les dossiers corporels, ils se contentent de compléter le formulaire de déclaration. Ils peuvent faire des actes simples comme la désignation du réparateur.

Depuis début 2025, 2 équipes du Jardin du Lou ouvrent les dossiers habitation limité aux dégâts des eaux, et événements climatiques (hors inondation).

D'après la Direction, le bilan de ce test sur 52 semaines pour 2024 concernant les 1<sup>ères</sup> équipes de St Cyr est très satisfaisant. Idem pour les autres équipes.

57% de taux d'ouvertures. + 2,2 de niveau d'efficacité. Le bilan pour 2025 aussi avec un taux d'ouverture qui augmente à près de 60% et + 3,2 de niveau d'efficacité. Le bilan pour les 2 équipes au Jardin du Lou est très satisfaisant aussi. 47% de taux d'ouvertures et +3,2 d'efficacité.

Pour la Direction, le retour des salariés sur la formation est très satisfaisant ainsi que les retours terrain pour la majorité des collègues concernés.

Concernant les attendus en matière de production, ils ont été adaptés pour les équipes impactées, sur la base d'une répartition moyenne de 70% en distribution et 30% sur la partie indemnisation.

Des élus ont fait remonter à la Direction que s'agissant des 2 équipes des Jardins du Lou, les ambitions n'ont pas été revues à la baisse. La Direction a répondu qu'elle n'avait pas la visibilité fin 2024 en amont du test. Elle va revoir les ambitions rapidement pour tenir compte de cette situation.

Concernant le déploiement, certaines équipes seront spécialisées sur la partie sinistres AUTO et d'autres sur l'habitation. Mais la question est la suivante : que se passe-t-il pour les conseillers qui ne souhaitent pas faire de l'indemnisation car ils ne sentent pas à l'aise ou pour d'autres raisons ? La Direction nous répond qu'il faudra nécessairement les repositionner dans une autre fonction du groupe.

**L'UNSA rappelle que ce n'est pas le même métier et les fiches de fonction devront être revues à terme, même s'il y a eu une évolution avec une formulation vague.**

## **6. Point d'information sur le questionnaire de satisfaction sociétaire PRO**

Des élus dénoncent la sortie d'un questionnaire de satisfaction pour les CAE.

En effet, si le CAE n'obtient pas la note d'au moins 7/10 du sociétaire ou du prospect, le RDE va recontacter le sociétaire ou le client pour en savoir plus. Cela risque de conduire le conseiller à se justifier et aller dans le sens d'une « chasse aux sorcières ».

La Direction nous rétorque que ce questionnaire est fait dans le cadre d'une amélioration continue de notre relation avec le client afin d'avoir sa perception. La Direction propose aux élus de revoir la forme de ce questionnaire et certaines questions.

## **7. Information sur l'évolution de la distribution des flux pro**

L'objectif est d'améliorer notre joignabilité à hauteur de 80% dans le but de multi-équiper et fidéliser les pros. Un accompagnement a été réalisé par les RTM ainsi que des formations sur les pros. Des ateliers ont été animés par des ambassadeurs de certaines équipes pro.

8 recrutements depuis 2025 sur la PFT pro. 54 recrutements prévus pour 2025 en CDRS. 28, à date.

En 2024, le niveau de joignabilité a baissé à 59% et il y a eu une hausse des appels redondants.

Le nouveau process permettra une temporisation courte de 30 secondes et un transfert vers les CDRS. Cela permettra une meilleure joignabilité, plus de réactivité et la qualification des rendez-vous pour les pros.

**Prochaine réunion CSE : 15, 16 et 17 juillet**

**Vous avez des questions? Nous les relaierons**