

UNSA MATMUT NEWSLETTER N°19



Le saviez-vous?

Article L. 4121-I alinéa I du code du travail: « L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la **santé physique et mentale** des travailleurs. »

unsa.matmut@gmail.com



EDITO UNSA MATMUT

Meilleurs Vœux 2026

Toute l'équipe UNSA vous présente ses meilleurs vœux pour 2026.

Notre priorité est la santé et le bien-être pour tous. Rappelons que 2026 marque le maintien de la grande cause Nationale "Parlons Santé Mentale". En parler, c'est reconnaître son existence et ne plus vivre dans le déni.

Nous espérons que cette nouvelle année marque le retour des valeurs humanistes en matière d'organisation du travail et dans la gestion des Ressources Humaines.

Gageons que les termes de "**tolérance zéro**" entendus à l'occasion d'une procédure disciplinaire, dans laquelle **l'UNSA** a accompagné un salarié, ne soient qu'une maladresse et non une des intentions de la Direction pour 2026.

Enfin, nous attendons, bien évidemment, des NAO à la hauteur des très fortes attentes des salariés



N'hésitez pas à nous contacter !

L'UNSA est proche de vous !

Rejoignez UNSA Matmut

adresse mail : unsa.matmut@gmail.com professionnels)

site : unsa-matmut.com

Principaux sujets du CSE des 16 et 17 décembre 2025

1. Point sur le dispositif des « notes d'ambiances » au sein du réseau d'agences

A la demande de l'UNSA, la Direction précise que cette note d'ambiance existe depuis 5 ans en DRS (agences et PGIS). Son objectif est de permettre des moments d'échanges dans les équipes, faire remonter des avis sur l'organisation et le management. La Direction ajoute que ces notes sont lues par la Responsable de la DRS. L'UNSA dénonce le fait que certains DV ou DA lisent le contenu des notes et demandent à leurs équipes de revoir certains propos afin de les édulcorer. L'UNSA ajoute, que dans ce contexte, ces notes d'ambiance ne sont plus le reflet de la réalité du terrain et de ce que vivent les Conseillers en assurance voire des Directeurs d'Agences.

2. Information relative aux ambitions agences et objectifs CAE 2026

3 priorités :

1. Renforcer notre présence sur le marché IARD
2. Poursuivre notre croissance de nos activités, santé, prévoyance et épargne
3. Accélérer le développement sur le marché des pros

La Direction souhaite s'inscrire dans une dynamique de développement. La Direction précise que le seul critère de la fixation des ambitions pour 2026 est l'effectif en ETP posté.

Les élus dénoncent le fait qu'il n'y a plus de co-construction. Aucun autre critère n'est pris en compte tel que le contexte local ou bien les tarifs issus du zonier qui impacte les résultats des agences.

L'UNSA ajoute qu'aux vues des projections présentées par conseiller, le niveau des ambitions est en hausse significative sur la majorité des gammes de contrats. Certaines agences vont se retrouver avec des objectifs irréalisables et toutes les conséquences en matière de pression sur les équipes.

La Direction précise que cela ne correspond pas à l'augmentation des ambitions sur le critère de l'ETP. Concernant les CAE, certains objectifs sont inchangés par rapport à 2025, sur le qualitatif et les typologies d'objectifs quantitatifs également. Sur le calcul des objectifs, les règles sont inchangées, en fonction des demandes et du portefeuille en IARD Pro et en Santé.

3. Information / consultation du CSE sur le changement d'outil de gestion au sein de Mutuelle Tessi Ociane Matmut : Restitution du rapport d'expertise et recueil d'avis du CSE

L'expert nous précise qu'il y a eu 6 ou 7 refus d'entretiens du fait de la non utilisation de l'outil ainsi que la transmission incomplète de documents.

21 chantiers avec 2 montées de version par an pour regrouper les évolutions.

Le premier déploiement en test avec la MNSPF (mutuelle nationale des sapeurs-pompiers de France) est prévu en janvier 2026. La formation des salariés est programmée à partir de février avec un accompagnement sous forme d'atelier sur le poste de travail.

La bascule se fera en 3 jours sur le premier weekend de mai.

29 recetteurs ont été intégrés dans le projet : 10 personnes pour les prestations et 19 pour les contrats.

4CDD renforts au niveau du pôle contrats (hors contrats collectifs)

Les points de vigilance sont les suivants :

Qualitativement : les CDD de renfort sont formés sur des activités simples.

Cela pose la question du maintien des compétences et de leur mise à jour.

C'est le cas par exemple du traitement des radiations.

Une attention également sur les assistants techniques et gestionnaires spécialisés du fait de la montée en charge des activités.

L'interface sera structurée différemment. Ainsi, des nouveautés à s'approprier et une vigilance accrue pour éviter les erreurs.

Dans l'immédiat, la Direction n'est pas en capacité de donner un temps de traitement et donc un gain de temps sauf pour les saisies et facturations.

Les formations auront lieu par groupe de 7-8 personnes sur une durée de 4 jours.

1 jour supplémentaire est prévu pour les personnes en difficulté.

Les premières formations démarreront le 19 janvier.

Contrairement à la formation, les accompagnements n'ont pas été planifiés. Les délais sont très courts.

L'expert nous fait part de recommandations :

- Un suivi du projet du CSE à chaque étape clef compte tenu du fait que la consultation du CSE arrive un peu tôt,
- Un suivi des charges associées au projet en dissociant recettes, réunions de formation des gestionnaires, assistants et managers,
- Un retour d'expérience post bascule, environ 6 semaines après
- Un renforcement l'accompagnement RH des salariés en charge de la maintenance AIA,
- une Identification des mobilités au sein de la DSI et d'un parcours de formation adapté

Vote sur la résolution jointe émettant un avis d'abstention

Résultat du vote : 22 votes favorables, 1 abstention et 8 refus de vote

La majorité des élus votent favorablement la résolution.

4. Information relative aux ambitions Mutuelle Ociane Matmut 2026

La Direction métier précise que la population des seniors (+ de 60 ans) est la plus rentable.

La marge technique pour 2026 du contrat « santé vous bien » serait de 40 millions, soit un ratio Prestations/Cotisations de 0,81.

143 718 de ventes individuelles au 8 décembre 2025, soit +6,3% depuis 2023

Portefeuille d'adhérents en hausse : +5,9% depuis janvier 2025 et + 55 089 bénéficiaires

La Direction nous donne quelques chiffres sur la qualité du service :

En matière de délais d'attente au téléphone, la moyenne est de 5,49 minutes. 1,5 semaine de délais moyens en prestations et 2,5 en délais de contrats.

Les élus précisent que ces délais sont souvent plus importants pour le règlement des prestations (hors télétransmission). La Direction indique qu'il y a de l'absentéisme et veut réduire les délais de réponse au centre d'appel.

L'UNSA intervient pour dire que la Direction est à la seconde pour le temps d'attente et que, si elle veut réduire ces délais, il faut prévoir plus d'effectifs plutôt que pointer l'absentéisme.

Les projections d'évolutions tarifaires sont entre 0% (sauf évolution d'âge) pour les seniors, 4% pour les familles et jusqu'à 8% pour les jeunes. La moyenne serait de 2% pour le marché des particuliers.

Pour le marché collectif, la moyenne des évolutions serait de 5%.

5. Information/consultation du CSE sur le projet de plan de développement des compétences 2026 : recueil d'avis du CSE

Vote sur la résolution qui émet un avis d'abstention.

La majorité des élus votent favorablement.

L'UNSA s'abstient au vu du contenu de la résolution car de nombreux points de vigilance persistent et au-delà du budget, la qualité des formations et l'accompagnement n'est pas au rendez-vous.

6. Points RH

a)Présentation de la formation « Rôle RH du manager »

La Direction rappelle la formation dédiée aux managers. L'objectif est de s'approprier le rôle RH du manager. La Direction rappelle l'offre de formation, les ressources, les postures et les engagements en lien avec le pacte managérial « avec ». 1,5 jour de formation. 3 ateliers autour de 8 thématiques avec des mises en pratique, des réflexions et des échanges.

b)Prévoyance : point de suivi sur le transfert de portefeuille vers Malakoff Humanis

Le protocole est stabilisé et doit faire l'objet d'une signature électronique avant le 31/12/2025.

Vous avez des questions? Nous les relaierons
Soyez acteurs de votre vie professionnelle en rejoignant l'UNSA