

UNSA MATMUT NEWSLETTER N°22



Le saviez-vous?

le mot "push" vient du vieux français "pouler" venant lui-même du latin "pulsare" signifiant frapper, heurter ou agiter.

Pas très pacifiste ...

Renseignez vous en écrivant à :

unsa.matmut@gmail.com



CSE MARS 2026



EDITO UNSA MATMUT

Au royaume du Push

Le système du "push" règne désormais en maître sur nos activités.

Ce n'est plus le salarié qui, par son expérience et son intelligence, identifie l'action qui doit être réalisée mais le "push" qui détermine le qui? quand? quoi?

Dernier exemple en date : l'appel automatique où c'est le push qui décide qui appeler, quand appeler et quel produit avec les aberrations qui en découlent et dont vous nous avez fait part régulièrement.

et vous, que pensez-vous du push?

N'hésitez pas à nous faire part de votre avis ! L'UNSA est proche de vous !

Rejoignez UNSA Matmut

adresse mail : unsa.matmut@gmail.com

site : unsa-matmut.com

Principaux sujets du CSE de mars 2026

1. Information/consultation du CSE sur la nouvelle organisation de l'EIS

Pour la Direction, ce projet s'inscrit dans le cadre du plan stratégique, à iso effectif.

Actuellement, l'activité est répartie en 17 pôles polyvalents.

Indépendamment des Responsables de pôles, des Coordinateurs techniques et les 2 Responsables nationaux:

- 42 experts corporels traitent les missions corporelles et les dossiers vol habitation (voire bâtiment)
- 110 experts bâtiment gèrent les missions sans corporel et les dossiers vol
- 51 secrétaires et secrétaires spécialisées

La nouvelle organisation serait la suivante :

11 pôles. 30 experts spécifiquement corporels, 120 experts habitation traitant les missions bâtiment et les dossiers vol.

Une répartition de la charge de travail est prévue par un ajustement des effectifs par pôles en fonction des périmètres d'intervention et des temps de trajet des experts.

Les élus dénoncent une disparité sur la charge de travail et pour certains de longs déplacements et temps de trajets importants.

Les secrétaires deviendraient des assistantes de gestion et auraient de nouvelles missions. Elles seraient répertoriées en gestionnaire technique classe 3, excepté les secrétaires spécialisées pour lesquelles la classification 4 serait maintenue.

Les élus dénoncent le fait que ce projet implique une charge de travail plus importante pour les secrétaires et en plus, sans changement de classification.

Des entretiens individualisés seront programmés courant 2026 pour constituer les équipes et accompagner les experts et les secrétaires qui ne souhaiteraient pas évoluer dans leurs missions. Un parcours de formation est prévu notamment pour les secrétaires. Le déploiement débuterait courant du 2^{ème} semestre 2026.

Au vu de tous les impacts de ce projet qui ne sont pas identifiés lors de cette présentation, les élus ont voté à l'unanimité le recours à une expertise du cabinet APTEIS afin de rendre un avis éclairé.

2. Information relative aux objectifs 2026 : focus Mutuelle Ociane Matmut suite aux présentations de décembre 2025

Les primes variable individuelles dépendent des ventes en Santé Prévoyance Epargne ainsi que les rendez-vous et le respect des actions de fidélisation.

La qualité des dossiers de la capacité à proposer des actions de prévention est aussi prise en compte.

Les primes variable collective est déclenchée si l'équipe a atteint 100% de l'objectif et le salarié à atteint 70% de son objectif individuel.

Les objectifs et les règles ont été définies avec la Direction Générale et supervisés par la DRH.

La lettre précisant les objectifs a été transmise aux salariés via talent soft

Le centre d'appels a la possibilité de bénéficier d'une prime maxi de 5000€, dépendant du temps d'attente adhérents, de la rétention, satisfaction...

Le montant bonus plafonné à 1500€ est fonction des ventes additionnelles, du nombre des nouveaux bénéficiaires et des rendez-vous.

Intervention UNSA :

La situation des salariés en situation de handicap est évoquée. Comment sont gérées ces situations et la bienveillance est-elle de mise ?

Réponse : ces situations de salariés sont intégrées. Un accompagnement est prévu avec la mission handicap. Suivant le contexte, des rendez-vous sont pris avec le médecin du travail sont pris avec des préconisations notamment sur le télétravail. Des aménagements peuvent être décidés en fonction des activités où le salarié est plus à l'aise par rapport aux objectifs.

A la demande des élus, la Direction nous précise que les objectifs sont proratisés en fonction du temps de présence. Les élus considèrent que certains objectifs ne sont pas atteignables. Il est évoqué l'objectif lié au temps d'appel. Les conseillers téléphoniques ne peuvent maîtriser le volume d'appels. De plus, l'effectif en poste au vu d'arrêts maladie impacte directement ce temps d'attente et les pénalise.

3. Owlink : déploiement de la solution auprès de la mutuelle des sapeurs-pompiers

L'outil a été mis en place depuis le 1er janvier 2026. De nombreux bugs ont déjà été corrigés.

Des difficultés ont été rencontrées sur le calcul de la cotisation et des taxes. Ces problèmes auraient été régularisés d'après la Direction.

Tout n'est pas réglé pour autant notamment sur l'éditique, le traitement des courriers et la prise en charge des adhérents. La Direction minimise tous les dysfonctionnements non résolus encore. Un nouveau point sera fait en avril et le déploiement chez MOM pourrait être décalé.

Résumé de la réunion CSE (thématiques SSCT) de mars

1) Synthèse annuelle de la commission santé, sécurité et conditions de travail 2026

Les membres de la commission dénoncent le fait que la commission est empêchée dans ses missions sur la prévention et dans l'analyse de situations qui peuvent entraîner des risques psycho-sociaux.

L'UNSA confirme que la commission ne peut remplir ses missions et devrait être associée sur la prévention et les actions mises en place. L'UNSA rappelle à ce propos les interventions du représentant de la CARSAT

2) Information/consultation sur la mise à jour du DUERP, le Rapport annuel 2025 et le Programme annuel 2026 de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail : recueil d'avis du CSE

Les membres de la commission reconnaissent la bonne volonté et le travail du service prévention.

Toutefois, le DUERP a été établi par unités de travail. En cela, il ne reflète pas l'ensemble des risques professionnels et la cotation de ceux-ci. Les nouvelles organisations de travail ne sont pas prises en compte dans le nouveau DUERP.

Concernant le rapport annuel, nous avons un volume d'informations important mais elles sont trop généralistes. Idem pour le plan de prévention des risques professionnels pour lequel la commission n'est pas associée.

Lecture du secrétaire de la résolution argumentée émettant un avis défavorable au DUERP, rapport annuel et PAPRIACT et des préconisations. Le CSE adopte la résolution à l'unanimité

Une 2ème résolution est adoptée à l'unanimité pour le recours à une expertise libre par le cabinet ARETE

3) Suivi de l'avancement de la Démarche Performance (recensement par métier, d'indicateurs de pilotage, d'animation d'activité et de standards d'activité)

Sur les 70 périmètres, 17 ont été réalisés mais pas encore déployés. Pour les PGIS, ce sera en avril. 97 managers ont été formés et 17 plans d'actions. En jours hommes, le coût du projet est estimé à 5745 jours hommes dont 4022 sur le pilotage du projet.

Les élus du CSE estiment être empêchés dans leurs missions car ils ne peuvent échanger sur les indicateurs.

L'UNSA ajoute qu'il est impossible d'analyser un tel volume de documents en temps réel, en particulier sur un projet d'une telle ampleur.

Concernant le réseau commercial et le réseau d'agences, l'UNSA demande s'il y a eu des évolutions suite à la restitution de l'expert concernant une partie de l'activité qui n'est pas prise en compte dans les indicateurs d'activité. C'est le cas des avenants et tout le temps passé en agences pour répondre aux sociétaires sur leurs dossiers sinistres. Si ce n'est pas comptabilisé, cela ne reflète pas l'activité réelle des conseillers ou d'autres salariés en gestion. Cela biaise ainsi l'évaluation de la charge de travail des collègues.

4) Présentation du bilan relatif à la double écoute et l'enregistrement des appels au sein du CDRS

La Direction précise qu'il s'agit de 2 dispositifs complémentaires qui permettent de faire monter en compétences les conseillers. La double écoute peut être réalisée soit au poste de travail, soit dans une salle.

Concernant les enregistrements, le sociétaire est informé qu'il peut être enregistré. Ils sont prévus sur 26 semaines maximum de façon aléatoire. Ils donnent lieu à des débriefings. Le quota est limité à 10% des appels. D'après la Direction, les retours des conseillers sont positifs.

Les élus soulèvent la nécessité d'un consentement sur le traitement de leurs données personnelles. La Direction rétorque que cela ne nécessite pas de consentement dans la mesure où ce traitement de données personnelles se fait dans l'exercice de la fonction des salariés.

L'UNSA intervient pour dire qu'il n'y a pas que des avis positifs et que le retour présenté ne reflète pas la réalité, d'autant que certains salariés ne souhaitent pas forcément donner leur réel ressenti.

A la demande de **L'UNSA**, la Direction confirme que les conseillers peuvent à tout moment abréger l'entretien si celui-ci dégenère.

L'UNSA précise que le fait de se mettre à côté d'un conseiller peut être très perturbant pour lui et contre-productif.

L'UNSA rappelle son principal point de vigilance sur l'utilisation de ces dispositifs par les managers et les éventuelles dérives lors des débriefings qui peuvent générer des risques psycho-sociaux.

Prochaines réunions les 28 et 29 avril

Vous avez des questions? Nous les relaierons

**Soyez acteurs de votre vie professionnelle en rejoignant ...
...L'UNSA**