

# UNSA MATMUT NEWSLETTER N°24



## Le saviez-vous?

Tout avenant au contrat de travail  
MATMUT y compris pour un  
remplacement temporaire intègre une  
clause de mobilité géographique.

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



## CSE MAI 2026

EDITO UNSA MATMUT

### L'ACTION TOUJOURS L'ACTION

Depuis le début de ce mandat, l'UNSA a fait le choix d'être le porte-parole des salariés.

Nous avons consacré chaque heure allouée, non pas à faire des selfies devant des agences MATMUT, mais à relayer vos préoccupations auprès de la Direction, défendre des salariés face à des situations injustes, agir pour une hausse du pouvoir d'achat.

Rejoindre nos adhérents, c'est la garantie d'être écouté, informé et faire passer des messages auprès de la Direction.

Découvrez, si ce n'est déjà fait, notre site internet et ...

**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 20 et 21 mai 2026

## 1. Point d'activité relatif au réseau d'agence

**Double écoute** : la Direction précise qu'elle doit répondre aux règles de RGPD et la CNIL. Un message à destination des assurés sera mis en place pour se mettre en conformité.

**Automate « appels sortants »** : des dysfonctionnements ont été constatés. Des corrections sont réalisées progressivement par rapport à l'éditeur et des paramétrages sont à revoir, n'empêchant pas la réalisation des objectifs. L'activité par l'automate représente 9,2% de la production agence.

**Ma Maison MATMUT** : le déploiement a débuté depuis 2023. A fin 2025, 34 agences équipées. + 3 agences au 1er semestre 2026. 17 sont prévues au 2ème semestre 2026.

**Important** : En cas de travaux de plus d'1 mois, un avenant du contrat de travail est transmis au salarié avec affectation temporaire, la dernière clause de mobilité est systématiquement intégrée.

L'UNSA revient sur le fait que cette clause est discutable juridiquement si le salarié a un contrat ancien ou une clause différente.

Les salariés sont indemnisés du supplément de kilomètres parcourus par rapport à leur trajet habituel domicile-travail, en indemnités kilométriques. S'il s'agit d'un renfort d'une agence, y compris dans ce contexte, la prime de sujétion est intégrée. Dans ce contexte de travaux au-delà d'1 mois, le télétravail exceptionnel est mis en place en complément.

**Objectifs individuels** : certains managers complètent des tableaux avec les résultats réalisés et ceux attendus pour chaque CEA avec une moyenne d'AFN par jour. La Direction précise que cela ne répond pas à une attente de la Direction Générale. L'existence d'un support doit être la base d'un échange. L'entretien mensuel permet d'accompagner au mieux les équipes.

Si des situations sont non conformes aux consignes générales, elles doivent être remontées.

Les élus dénoncent le fait que certains managers donnent un nombre d'appels à prendre par jour.

La Direction rappelle qu'il n'y pas d'objectifs en nombre d'appels à traiter par jour.

La Direction rappelle la priorisation en matière de flux. Les flux physiques et l'accueil restent la priorité.

Une fiche action dédiée est prévue pour l'organisation des activités.

Les élus dénoncent des challenges permanents et un essoufflement des équipes

Les bons cadeaux collectifs ne sont pas motivants. Les équipes attendent autre chose.

**Rôle des DA** : les élus signalent que les DA passent trop de temps à faire du reporting et des réunions.

La Direction en est consciente et rappelle que la mission du DA est centrale.

Il est censé faire preuve d'exemplarité et doit savoir pratiquer, intervenir sur des dossiers, accompagner les nouveaux embauchés, faire monter en compétences les équipes. Pour l'UNSA, cela fait beaucoup !

### Questions UNSA :

**Les Chargées d'Activité Réseau** ont fait l'objet désormais d'une interrogation orale lors d'une réunion à distance et ce, à tour de rôle. Pour l'UNSA, cette pratique scolaire, qui génère beaucoup de stress, n'a pas sa place dans un management moderne et pour des salariées confirmées.

Plus globalement, quel est le devenir des Chargés d'Activité Réseau ?

**Réponse** : des formats interactifs sont proposés sous forme de questions-réponses, format ludique, quizz collectif. C'est l'occasion de faire des points techniques et des éléments à améliorer.

Plus globalement, cette fonction est en cercle fermé. Mais les CAR ont un rôle important sur la relation sociétaires et avec les agences.

### **Bilan des réclamations gérées par les salariés d'agences**

Quel est le bilan de cette mission ouverte aux CEA ?

Combien de salariés y ont participé ?

Combien de réclamations ont été traitées et dans quels domaines ?

La mission étant temporaire pour 6 mois, les salariés ont-ils récupéré leurs postes dans leurs agences ?

Réponse : le bilan est positif d'après la Direction. 2 salariés d'agences sont concernés. 337 réclamations traitées pour les agences et 580 au total (avec les CDRS). Les thématiques sont principalement le défaut de conseil, la contestation de souscription et l'accueil.

L'expérimentation a été renouvelée pour 6 mois jusqu'au 15/09/2026. Les 2 salariés poursuivent leurs missions.

**Suite à l'annonce de la DRH de la prime carburant de 25 euros bruts pendant 6 mois, l'UNSA rappelle que l'inflation ne se limite pas au carburant et rappelle le fait qu'une clause de revoyure n'a pas été négociée en NAO. L'UNSA prend acte du geste de la Direction mais déplore que le montant n'est pas à la hauteur du quotidien des salariés.**

## 2. Rémunération variable : montants des primes versées en 2025 au titre de l'année 2024 pour les collaborateurs concernés de la DRS, IME, MOM et DFIP

Les directions concernées sont : la DRS (98 salariés), IME (14 salariés) MOM (153 salariés) et la DGFIIP (25 salariés). 290 salariés concernés au total .

DRS : RDE (responsable développement entreprise), CAE 1 (chargé d'affaires entreprise - de 10 salariés), CTA professionnels (conseillers téléphoniques professionnels)

IME : CAE 2 (entreprises de 10 salariés au moins)

MOM : RSM (responsable de service mutualiste), CME (conseiller mutualiste entreprise), RET (responsable équipe téléphonique), CTA (conseiller téléphonique en assurance),

DFIP : conseiller patrimonial

Les évolutions sont différentes suivant les métiers en DRS.

A titre d'exemple :

Pour un CAE1, la moyenne de prime variable est de 5382 euros et le minimum de 153 euros.

Alors que pour un CTAP (E), la moyenne est de 1873 euros et le minimum est de 739 euros.

IME : moyenne de 10 145 euros et minimum 700 euros.

## 3. Information/consultation du CSE portant sur la politique sociale conformément à l'article 4.3.2 de l'accord portant sur le fonctionnement du CSE (incluant le rapport de durabilité ainsi que la mise à jour 2026 du plan prévisionnel stratégique et social) : présentation de la politique sociale, les conditions de travail et l'emploi 2025 - Première réunion

Le cabinet SACEF a déjà été missionné pour l'expertise avec la situation économique et financière.

### Intervention et questions UNSA :

A partir de 55 ans, 1176 salariés soit 17% de l'effectif, qu'est ce qui est prévu en matière d'accompagnement spécifique ? La DRH indique qu'il n'y a pas de dispositif dédié hormis sur la fin de carrière.

Concernant l'absentéisme longue durée, une analyse a-t-elle été réalisée pour inverser la tendance ?

La DRH indique que le phénomène est lié à l'âge. S'agissant de l'aspect confidentiel sur la santé, c'est difficile d'instruire. Pas d'alerte particulière côté RH. Idem sur les arrêts de travail qui sont en augmentation.

Pour le budget de formation, il est en baisse de 11%, pourquoi ?

La DRH explique que la baisse du montant est liée à la hausse de la masse salariale.

Concernant le budget alloué sur les places réservés en crèche. La Direction indique sa volonté de continuer avec une mutualisation sur tout le territoire afin de réaliser une meilleure répartition par rapport au bassin d'emplois.

## 4.Information/consultation du CSE sur la nouvelle répartition des activités entre la Direction IARD et la Direction Relations Sociétaires – Première réunion

Cela concerne 2 grandes Directions, la DA IARD et la DRS. Les objectifs sont d'unifier le modèle relationnel et le renforcement de l'expertise technique.

Actuellement : 11 UGP : 7 techniques de 30 à 36 et 4 spécialisées :

Les 7 UGP techniques : 132 effectifs avec plus d'un million de flux à majorité traités dans Salesforce

Le projet porte sur les UGP techniques qui traitent les demandes des sociétaires. Ces 7 UGP changeraient de Direction (Direction de la Relation Sociétaire) et plus particulièrement à la Direction expérience sociétaire.

Création d'une nouvelle UGP (10 gestionnaires + 1 responsable d'équipe) au sein de la DA IARD pour des dossiers plus complexes. Côté DRS, 127 salariés seront transférés de la DA IARD à la DRS

Pour les UG techniques, c'est un changement de Direction, de hiérarchie, pas de mouvement d'effectif et iso conditions de travail, d'après la Direction.

Un entretien avec chaque gestionnaire sera réalisé avec une annonce collective en amont.

Côté indemnisation : les dossiers corporel et contentieux, les dossiers gérés par les UGS V et H avec aipp>10% et corporel complexe, décès et réclamations supérieurs à 100 K euros seront gérés via la DA IARD.

Reprise des dossiers en stock (1600 dossiers).

Dossiers matériel sécheresse (cas 1 et 2) seront gérés en PGIS (entre 500 et 8000 dossiers)

Dossiers PNE (propriétaires non occupants) de l'UGS 65 vers la DRS (traités par UGS sphère H)

La mise en œuvre est prévue début septembre 2026

### Intervention et questions UNSA :

Les dossiers sécheresse sont complexes et induisent une charge mentale importante.

Qu'en est-il des CMP ? Pas de changement, ils restent rattachés à la DA IARD

Concernant l'articulation avec le projet des focales, la Direction n'a pas d'éléments précis à nous apporter.

Les élus reviennent sur le volume des dossiers sécheresse qui peut varier entre 500 et 8000 dossiers qui seront gérée en PGIS.

Les élus du CSE souhaitent faire un suivi de ce projet avec un point d'avancement dès début septembre.

**Prochaines réunions les 17 et 18 juin**

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

**Soyez acteurs de votre vie professionnelle en rejoignant ...**

**...l'UNSA**