CGT
MATMU

TRACT
15 AVRIL
2025

Il ne suffit pas
de s'indigner,
il faut s'engager !

OBJECTIF IMPACT RESEAU

Contre l'individualisation des performances : pour une évaluation équitable, humaine et collective du travail !

Un changement de modèle silencieux, mais lourd de conséquences

Depuis plusieurs semaines, un outil de suivi individualisé des performances est en cours de déploiement dans nos services.

Ce nouvel outil introduit un **suivi chiffré régulier** (quotidien ou hebdomadaire), centré sur des indicateurs dits "objectifs", et vise à "homogénéiser" les performances entre salariés.
Les indicateurs retenus par la Direction sont:

- **Nombre moyen de contacts traités**
- **Temps passés au téléphone**
- **Nombre moyen d'AFN saisis**
- **Nombre moyen d'AFN à valeur saisis**
- **Taux de contacts avec rdv saisis**
- **Taux de loi Hamon**

Mais derrière ces termes rassurants se cache en réalité une **transformation profonde de notre rapport au travail**, sans réelle concertation, sans prise en compte de la spécificité des métiers et sans évaluation préalable de ses effets sociaux.

LA CGT DÉNONCE UNE LOGIQUE DE PILOTAGE PAR LES CHIFFRES, DÉCONNECTÉE DE LA RÉALITÉ, ACCENTUANT LA MISE EN CONCURRENCE ET DONC LE STRESS.

Ce que les indicateurs ne mesurent pas...

Ces KPI (indicateurs clés de performance) **ne reflètent pas** l'ensemble du travail réalisé. Ils laissent de côté :

- Le travail de **fidélisation, de rétention**, pourtant essentiel dans la relation client.
- Les **avenants, modifications administratives, explications comptables**, qui mobilisent temps et expertise.
- Les **demandes SMART**, lorsqu'elles ne sont pas considérées comme opportunités.
- Les **actes de SAV**, qui sont pourtant de vrais moments de service et de satisfaction client.
- L'**écoute**, la **pédagogie**, la **reformulation**, le **rebond** difficile lorsqu'une demande ne peut être satisfaite.
- Le **travail collectif**, le **soutien entre collègues**, **la polyvalence spontanée**, non tracés, mais essentiels au bon fonctionnement.

Ces éléments n'étant pas estimés par la Direction comme des indicateurs clés, ils ne seront donc pas retenus dans l'évaluation individuelle. Une grande partie du travail accompli, concourant pourtant à la fidélisation du portefeuille, ne sera pas évaluée !

Ce que l'outil ne voit pas, il le considère comme inexistant. **Et ce sera notre charge mentale, notre fatigue, et notre santé qui en paieront le prix.**

CGT
MATMU

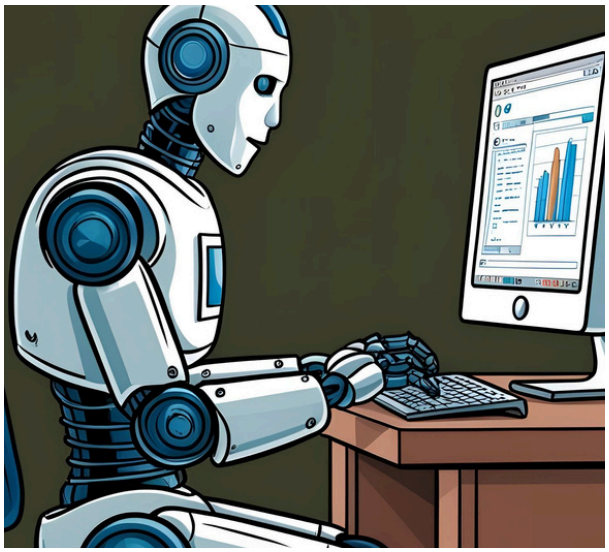
Ce projet peut amener une réelle dégradation des conditions de travail.

Voici les principaux risques que nous avons identifiés :

1. Risque de surcharge mentale et pression constante

Origine : indicateurs suivis au jour le jour, avec attente de progression constante.
Symptômes : sentiment d'être jugé en permanence, perte de marge de manœuvre, absence de respiration.
Conséquences possibles : stress chronique, fatigue, irritabilité, perte de confiance, burn-out.

2. Risque de déshumanisation du métier



Origine : réduction du métier à des "AFN", "taux de contact", "scores", au détriment de la qualité relationnelle.
Symptômes : sentiment de faire un "travail à la chaîne", perte de sens.
Conséquences possibles : démotivation, repli, fuite du métier.

3. Risque d'injustice et d'iniquité

Origine : comparaison brute entre salariés aux conditions très différentes (portefeuille, canal, accueil/téléphone, zone urbaine/rurale).
Symptômes : frustration, tensions dans l'équipe ou entre agences.
Conséquences possibles : perte d'esprit d'équipe, conflits internes.

4. Risque de dérive pour optimiser ses stats

Origine : Les objectifs sont perçus comme une obligation de résultat et pas comme un repère.
Symptômes : Apparition de stratégies ou d'artifices pour "gonfler" ses indicateurs et rendre une belle copie.
Conséquences possibles : perte de qualité de service au sociétaire, désillusion managériale, sentiment d'absurdité.

5. Risque d'isolement, perte du collectif

Origine : affichage individuel des résultats.
Symptômes : repli sur soi, baisse de l'entraide, compétition malsaine.
Conséquences possibles : perte de cohésion, ambiance délétère.

Des zones d'ombre inquiétantes

- **Quelle importance ces indicateurs occuperont-ils dans les entretiens individuels et professionnels ?**
- **Comment seront reconnus les efforts de progression, l'autonomie, les compétences ?**
- **Ces données annoncent-elles l'arrivée de primes, de sanctions, de modification des évolutions de carrière ?**

LA CGT REFUSE QUE CES INDICATEURS DEVIENNENT
L'ALPHA ET L'OMÉGA DE L'ÉVALUATION PROFESSIONNELLE

CGT
MATMU

La CGT propose

1.Un cadre clair et négocié avec les Organisations Syndicales

- **Règles d'animation des indicateurs (ce qui est autorisé, ce qui est interdit) et pas de sanction basée sur les chiffres**

2. Une évaluation du travail réel

- **Reconnaissance de la complexité des situations**
- **Intégration de la relation humaine dans l'analyse**
- **Prise en compte du travail invisible**

3. Une véritable construction avec tous les acteurs

- **Elaboration d'objectifs collectifs avec une vraie prise en compte du retour des salariés !**
- **Valorisation du soutien, de l'entraide, de l'initiative**

4. La finalité d'un indicateur est d'être au service du salarié et du sociétaire pour :

- **anticiper les besoins en recrutement**
- **Etablir les règles pour bénéficier des augmentations et des passages de classe**

L'idéal serait bien sûr **l'abandon pur et simple des indicateurs de performance individuelle**.
Mais leur mise en place apparaît tellement importante à notre Direction que seule
une grève générale et massive pourrait endiguer le projet

Les CEA n'en veulent pas, les DA n'en veulent pas : Ensemble, résistons à la déshumanisation du travail !

Le travail ne se résume pas à des ratios.

**Notre valeur, c'est notre engagement au service du sociétaire,
PAS UN TABLEAU EXCEL.**

Nous sommes des salariés qui n'acceptent plus que "ce qui est bon pour nous" soit décidé à notre place sans consultation préalable.
Nous sommes à votre écoute pour relayer vos voix, vos interrogations, vos revendications et vous assistons individuellement et collectivement avec détermination.
Nous nous engageons au service du collectif.

Rejoignez nous, syndiquez vous ! → https://www.cgt-matmut.fr/se-syndiquer/

Votre Délégué Syndical Référent
Ludovic Barroin

Téléphone : 06 64 74 04 22
Email : contact@cgt-matmut.fr

CGT MATMU