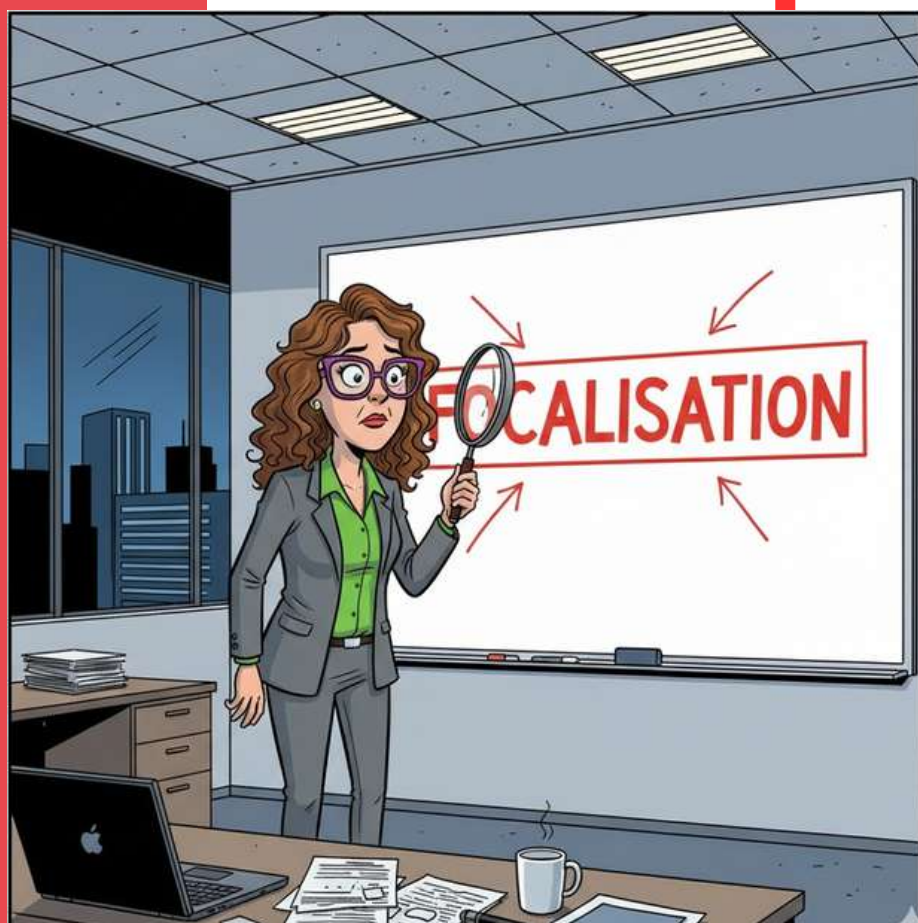


CGT
MATMU

TRACT

20 OCTOBRE 2025

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



Réorganisation PGIS / UGS

**Une réorganisation imposée,
la concertation ce sera pour une autre fois !**

Depuis le CSE du 24 septembre, la direction présente un projet de réorganisation des PGIS et des UGS sous des mots rassurants comme focalisation, optimisation ou efficacité. Mais derrière ces termes se cache une transformation profonde des métiers de gestionnaires de sinistres.

Cette réorganisation redéfinit les missions, fragilise la polyvalence et modifie l'organisation du travail sans concertation avec celles et ceux qui la font vivre chaque jour.

Sur le terrain, les échanges avec les collègues sont clairs. **Gestionnaires, responsables, secrétaires, agents administratifs, une majorité partage les mêmes interrogations et les mêmes inquiétudes.** Ils tiennent à la polyvalence, qui fait la richesse de leur métier. Ils refusent une organisation construite sans eux, qui les enferme dans des tâches spécialisées et répétitives.

La direction parle de focalisation, mais ce qu'elle met en place, c'est bien une spécialisation des tâches qui peut à terme faire perdre la vision d'ensemble et l'autonomie.

La **sémantique est essentielle, car les mots ne sont jamais neutres** : ils orientent la pensée et traduisent une vision du travail. Il faut se méfier de la sémantique patronale, qui cherche souvent à adoucir ou à détourner la réalité des rapports professionnels.

Vous n'êtes pas des collaborateurs, puisque vous n'avez pas collaboré à ce projet ;

Ce ne sont pas des focales, mais de la spécialisation ;

Ce ne sont pas des attendus de poste, mais ce sont des objectifs.

Jusqu'à présent, la force des équipes PGIS et UGS reposait sur la polyvalence et la capacité à suivre un dossier de bout en bout, à comprendre les situations, à accompagner les sociétaires dans leur globalité. C'est cette compréhension complète du métier qui donnait du sens au travail.

Aujourd'hui, cette richesse est menacée. Les gestionnaires risquent de devenir de simples maillons d'une chaîne de production, assignés à un type de dossier, soumis à un contrôle accru et à des indicateurs de performance dans une recherche de productivité.

Les salariés redoutent un déséquilibre dans la répartition de la charge de travail et de la charge mentale entre les différentes spécialisations.

À ces inquiétudes s'ajoutent des difficultés techniques persistantes. La Direction, interrogée sur la distribution des formulaires de déclaration ou sur le routage des appels (le dispositif Smart ayant déjà montré ses limites), reste évasive. S'y ajoutent les (ré)affectations multiples de dossiers en cours, qui devront être repris dès leur ouverture par les gestionnaires spécialisés, avec pour conséquence la correction d'éventuelles erreurs déjà commises.

La disparition des postes d'ARSI et de CAPGIS, remplacés par la fonction de « coordinateur de la qualité expérience sociétaire », laisse aujourd'hui de nombreux collègues dans l'incertitude. Beaucoup ne savent pas encore quel sera leur avenir, ni si leur expérience et leurs compétences seront réellement reconnues dans cette nouvelle organisation.

Les responsables d'équipe, eux aussi, s'interrogent sur leur place de par **l'introduction du nouveau poste de coordinateur de la qualité expérience sociétaire qui risque de multiplier les niveaux hiérarchiques**, de complexifier la communication et d'éloigner encore davantage la direction du terrain. Comment un coordinateur pourra-t-il comprendre en profondeur la réalité du quotidien des gestionnaires ? **Beaucoup redoutent qu'il s'agisse d'un nouvel outil de suivi et de contrôle plutôt que d'un véritable soutien aux équipes.**

Et finalement, par cette nouvelle strate, le manager ne risque-t-il pas de perdre en compétence ? Qui de mieux qu'un manager pour connaître les forces et les faiblesses de chacun, les besoins de formation, les marges d'appui ? **La technicité du manager ne doit pas disparaître au profit d'un contrôle chiffré du travail.**



VOUS LAISSERA T'ON LE CHOIX DU PÔLE SPÉCIALISÉ ?

Les **secrétaires des UGS voient également leur rôle transformé**. Leur travail, essentiel au bon fonctionnement collectif, est désormais mutualisé et éclaté. **Le lien humain, la proximité et la connaissance fine des équipes risquent de disparaître**. Cette perte de repères et de reconnaissance inquiète, tout comme l'absence de mention des agents administratifs dans la présentation de la réorganisation, qui laisse craindre une mise à l'écart de ces métiers pourtant indispensables.



Au-delà des métiers, c'est toute l'organisation qui se trouve fragilisée. La direction parle d'efficacité, mais **aucune précision n'est donnée sur la répartition réelle de la charge de travail, la gestion des congés, les remplacements ou les formations**.

Aucun recrutement n'est prévu, alors même que la charge ne cesse d'augmenter. Le cœur du problème demeure la surcharge de travail. **Cette réorganisation ne la résout pas, elle risque au contraire de l'aggraver dans certains pôles spécialisés !**

Quand le travail devient fragmenté, que l'autonomie se réduit et que la reconnaissance diminue, les risques psychosociaux augmentent. L'INRS l'a démontré depuis longtemps. La perte de sens, la fatigue psychologique et le désengagement ne sont pas des signes de faiblesse individuelle mais **le résultat de systèmes de travail déshumanisés**.

Ce que défend la CGT, c'est une autre vision du travail. Une entreprise humaine se construit avec ses salariés, dans la confiance, la reconnaissance et les moyens de bien faire son métier.

La polyvalence est une richesse. Elle favorise la compréhension, l'apprentissage et la coopération. **Ce n'est pas en segmentant les tâches que l'on réduira la charge de travail, mais en recrutant, en formant et en organisant le travail à taille humaine.**

Nous demandons une **véritable concertation avec les équipes concernées**, des garanties claires sur la charge de travail, les congés, la santé et la cohérence des métiers.

La Matmut s'était distinguée par sa proximité et la qualité du service rendu, cette force a tendance à disparaître, au fil des années et des réorganisations. Ce projet, s'il n'est pas revu, risque de **trahir cette identité et de transformer un collectif humain en une machine à produire des indicateurs**.

La CGT Matmut ne refuse pas le changement, mais elle refuse qu'il se fasse sans les salariés, contre leur expérience et leur parole.

Le vrai moteur de la Matmut, ce sont les femmes et les hommes qui la font vivre chaque jour, pas les organigrammes ni les tableaux de bord.

VOUS POUVEZ FAIRE CONFIANCE A LA CGT MATMUT POUR DEFENDRE VOS INTERETS

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.

Les prochaines étapes seront donc prépondérantes : rejoignez-nous pour participer activement à la vie sociale de l'entreprise.

Vous pouvez aussi adhérer en ligne

Cliquez ici

Votre délégué syndical référent :
Ludovic BARROIN



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

CGT
M A T M U T