

CGT

M A T M U

TRACT

12 juin 2026

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



PROJET KAIROS

LE CHANGEMENT PERMANENT NE REMPLACE PAS
LES MOYENS

La Direction générale nous présente un nouveau projet de réorganisation des activités entre la DRS et la DA IARD, dans la continuité des transformations déjà engagées ces derniers mois pour redéfinir la Matmut : MSP, spécialisation des UGS et PGIS, évolution des EIS.

Officiellement, il s'agit de rapprocher la relation sociétaire et l'expertise technique, de fluidifier les parcours et de mieux répartir les charges. La Direction affirme vouloir bâtir un "modèle relationnel unifié et une expertise technique renforcée".

Pourtant, à la lecture du projet, celui-ci apparaît encore loin d'être stabilisé. La Direction évoque des "ajustements", une "phase d'observation", des "bilans" et des "réajustements réguliers".

La CGT a ainsi posé de nombreuses questions au CSE sur la charge, les flux, les effectifs, les impacts métiers et les conditions de travail, sans obtenir de réponses suffisamment concrètes pour lever les inquiétudes des salariés concernés.

En effet, la Direction générale recycle à nouveau dans ses présentations une série de verbes transitifs de manière intransitive et sans jamais en préciser réellement les moyens ni les finalités. Transformer, optimiser, booster, affirmer : autant d'intentions affichées qui ne disent ni pourquoi ni comment. **À la grammaire même de ses formulations, on perçoit que le changement constitue sa seule ligne directrice. Au fond, la Direction générale est en marche, sans pour autant indiquer clairement la destination finale.**

Sur le terrain, la charge est déjà là

Dans les UGP, les équipes signalent déjà un fort retard, des stocks importants et des heures supplémentaires mises en place, y compris le soir et le samedi. **Elles ont le sentiment de devoir absorber toujours plus, sans moyens nouveaux.**

Les salariés, comme la CGT, ne contestent pas le principe d'évoluer lorsque c'est nécessaire. En revanche, **nous dénonçons le manque de transparence sur le devenir des équipes, le manque d'écoute et l'absence de visibilité à moyen et long terme.** Beaucoup disent ne pas savoir où ils iront, avec qui ils travailleront, ni sur quelles missions.



Le discours de la Direction sur les UGP techniques est révélateur. Elle affirme que 93% de l'activité resterait inchangée, que les conditions de travail ne bougeraient pas et que le positionnement métier serait préservé. Pourtant, plusieurs collègues changent de direction, de manager, parfois d'UGP, avec une nouvelle répartition des équipes et de nouvelles interfaces avec la DRS, les agences et les PGIS.

On ne peut pas parler de continuité rassurante tout en transformant en profondeur les collectifs de travail sans en assumer les effets humains.

Plus opaque encore est le rattachement des UGP à la Direction de la Relation Sociétaire. Quel est l'objectif final ? **S'agit-il, à terme, de faire évoluer les UGP vers une forme de centre d'appels ?** Cette orientation s'inscrirait dans la continuité des évolutions déjà observées avec la CDRS, le PGIS ou encore les UGS et **la CGT s'opposera fermement à ce genre d'évolution** qui n'est pas le cœur de métier des UGP.

Transférer des dossiers ne règle pas la surcharge

La Direction prétend que le recentrage des activités améliorera l'efficacité. **Pourtant, les chiffres montrent surtout un simple déplacement des charges.** Sur le terrain, chacun sait qu'on ne résout pas un problème de retard en déplaçant les dossiers d'une case à l'autre.

C'est bien là le cœur du sujet : si les processus restent dégradés, si les outils ne suivent pas, si les échanges entre directions restent insuffisamment fluides et si les effectifs sont déjà sous tension, cette réorganisation ne fera que déplacer les difficultés sans les résoudre.

Les unités de gestion sinistres sous tension

Sur l'indemnisation, la Direction entend revisiter les partages entre la DRS et la IARD, avec un transfert vers la IARD des dossiers corporels les plus lourds, notamment les dossiers AIPP > 10%, décès, réclamations supérieures à 100 000 euros, ainsi que certains dossiers contentieux.

Pourtant, les UGS 69 "médian" et 67 "grave" traitent déjà des volumes de plus en plus conséquents. Ces métiers exigent une technicité élevée, une maîtrise fine de la charge financière, une forte exposition émotionnelle et une réelle continuité d'expertise.

Dès lors, **comment croire qu'un simple transfert de périmètre suffira, alors que la Direction reconnaît elle-même la complexité croissante des dossiers, les délais de gestion très longs et la nécessité d'une temporalité plus adaptée ?** De même, comment un transfert de 6 salariés permettra de gérer environ 1 600 dossiers, quand 6 salariés ne pouvaient en gérer 700 en 2020 ? Pour les salariés concernés, le risque est clair : perdre le sens du métier, subir une pression accrue, gérer une quantité au détriment d'une qualité, manquer de formation et voir leur travail requalifié sans moyens à la hauteur.



Une question centrale demeure : comment la Direction entend-elle traiter l'évolution des gestionnaires de ces services ? La classification en GSS3 n'est plus cohérente avec des dossiers supérieurs à 300 000 euros ; elle appelle une évolution vers des fonctions d'assistants techniques.

Dans le même temps, la répartition de la charge entre les différents groupes reste insuffisamment lisible. **Rien ne permet aujourd'hui de vérifier comment seront répartis les volumes, les typologies de dossiers et les urgences de traitement, ni de garantir un équilibre durable des équipes.**

De même pour les UGS V, H et SGI qui vont perdre 6 salariés alors qu'elles peinent déjà à absorber les effets de la réorganisation des spécialisations.

À force de déplacer les moyens d'un service à l'autre, on donne l'illusion d'une bonne gestion, alors que les équipes restent structurellement sous-dimensionnées. La vraie question n'est plus de faire évoluer les périmètres, mais de déterminer les effectifs supplémentaires nécessaires pour absorber la charge réelle. Il ne s'agit pas de détricoter chaque année des services qui peinent déjà à rester à flot.

Les dossiers de sécheresse, le risque est tout aussi réel

Le projet prévoit d'ouvrir en PGIS les cas 1 de sécheresse, puis de transférer le reste vers l'UGS 65, avec un second temps annoncé avant fin 2027 pour les cas 2. La Direction explique que la sécheresse est volatile, avec entre 500 et 8 000 dossiers par an selon les années, et qu'il faut une réponse rapide aux sociétaires.

Mais la même Direction reconnaît aussi que ces volumes sont difficiles à contenir et que la charge doit être évaluée selon l'adéquation entre effectifs et activité. **Or chacun sait qu'avec le dérèglement climatique, les pics de sécheresse ne sont plus une exception mais une tendance qui risque de s'accroître.**

De même pour les équipes UGS H DAB qui sont déjà sous pression et les salariés expriment leur crainte que la charge ne soit finalement déplacée vers eux sans donner de réels moyens de gestion. Là encore, le risque est de fragiliser une équipe au nom d'une fluidité affichée, sans donner les moyens humains, techniques et organisationnels de tenir dans la durée.

Le problème n'est pas seulement technique, il est social

La Direction identifie elle-même plusieurs risques : conflits de valeur, rapports sociaux dégradés, exigences de travail accrues, insécurité de l'emploi, perte d'autonomie et tensions liées à la succession des changements. Elle met en avant un plan de communication, des immersions, des formations et un accompagnement managérial. Mais, **sur le terrain, les salariés décrivent tout autre chose : un climat anxiogène, un manque d'écoute, un sentiment d'infantilisation dans les présentations des Directions Métiers et une inquiétude forte sur le devenir concret de leur métier.**



Les salariés redoutent une perte de technicité, une logique de plateforme pour certains, un glissement vers davantage de téléphone et d'indicateurs, ainsi qu'une communication managériale jugée insuffisante voire mal vécue. Ce n'est plus un simple "retour terrain", c'est un signal d'alerte social.

La CGT demande autre chose qu'une réorganisation de plus

Les impacts par groupes de salariés doivent être mieux détaillés, les stocks et les retards objectivés, et un suivi social mis en place après tout déploiement. Le recrutement de salariés est nécessaire pour tenir dans la durée mais surtout avec une qualité de traitement digne. **L'humain ne doit pas être une valeur d'ajustement des profits d'une Direction générale.**

La co-construction ne peut pas être un mot creux. Elle suppose de partir du terrain, des contraintes réelles, de la charge effective, des compétences existantes et avec ce terrain.

Tant que la Direction continuera d'empiler les transformations sans en mesurer pleinement les conséquences humaines, elle exposera les salariés à davantage de stress, de désorganisation et de perte de sens. Cela entraînera de la résignation et du désinvestissement avec de graves conséquences pour le Groupe !

La CGT propose que les réorganisations cessent d'être conçues dans l'entre-soi directionnel et soient réellement construites avec les salariés, les collectifs de travail et les représentants du personnel.

**La Direction doit y réfléchir !
Il en va de la pérennité du climat social.**

VOUS POUVEZ FAIRE CONFIANCE À LA CGT MATMUT POUR DÉFENDRE VOS INTÉRÊTS

**Sans syndicats, aucune avancée sociale n'aurait eu lieu dans l'entreprise.
Sans adhérents, aucun syndicat n'aurait de poids dans les négociations.
Se syndiquer à la CGT, c'est choisir de ne plus subir en silence.**

Plus nous serons nombreux, plus nous pourrons défendre les collectifs et faire entendre une autre voix.

 **Pour adhérer, 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