

CGT

M A T M U

TRACT

22 juin 2026

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



INDICATEURS À LA MATMUT
ENQUÊTE SUR UNE BELLE THÉORIE... ET UNE DRÔLE
DE PRATIQUE

Un indicateur n'est ni un outil de façade ni un chiffre de plus dans un tableau de bord. Il doit éclairer l'activité réelle, mesurer la charge de travail, repérer les déséquilibres d'effectif, anticiper les besoins et améliorer concrètement les conditions de travail.

C'est précisément la position défendue par la CGT Matmut et déjà exprimée dans notre tract de septembre 2025, que nous vous invitons à relire pour en reprendre l'historique.



[Cliquez ici](#)

Nous ne sommes donc pas opposés aux indicateurs. **Ce que nous contestons, ce sont des indicateurs mal conçus ou inadaptés. Lorsqu'ils ne reflètent pas le travail réel, ils deviennent inutiles et génèrent confusion, pression et mauvaises décisions.**

Pour bien comprendre, commençons par **une citation que nous partageons pleinement.**

« Nous travaillons (...) à nos indicateurs de performance en définissant avec nos équipes ceux qu'il est pertinent d'observer, afin de mesurer de manière la plus précise possible la charge de travail. Cela nous permet aussi de prévenir des situations de sureffectif ou de sous-effectif (...) On peut imaginer qu'une souffrance au travail ou un épuisement professionnel est lié à une inadéquation avec le volume de travail à accomplir (...) Pour ce qui est de la charge, il faut l'approcher avec des indicateurs considérés comme pertinents par les équipes (...) je suis très favorable à des démarches de partage sur ces sujets au sein des équipes (...) L'entreprise doit donc édicter très clairement son modèle managérial, qui doit être connu des équipes (...) En matière de RPS, il y a des signaux faibles (...) Les élus et les représentants du personnel de proximité sont aussi autant de capteurs (...) Il est très important que tous ces acteurs travaillent de concert (...) »



Il est difficile d'être en désaccord. Tout y est. La charge réelle. Le lien entre surcharge et souffrance. La nécessité de construire les indicateurs avec les équipes. L'exigence de pertinence. Le rôle des managers. Le rôle des représentants de proximité. La prévention des risques psychosociaux. Dit comme cela, on se dit même que le sujet est parfaitement compris. **Mais qui a su saisir toute l'essence des KPI (indicateurs de performance) ?**

Nous le découvrirons après avoir mis en perspective ce qui se passe réellement à la Matmut.

Depuis le lancement du dossier, **la Direction affirme construire les indicateurs de manière participative pour mieux appréhender l'activité.** Pourtant, en CSE et CSSCT, **les élus constatent autre chose : des réponses partielles, des débats qui restent en surface, et surtout des indicateurs qui peinent à démontrer qu'ils mesurent réellement la charge de travail.**

Le problème est concret. Un indicateur censé objectiver la charge doit distinguer des dossiers simples et complexes, rapides et longs, flux normaux et situation dégradée, collectif équilibré et sous tension. À défaut, il ne mesure rien d'utile : il crée une illusion de pilotage et renforce le contrôle des salariés.

L'exemple de **Matmut Pro**, évoqué au CSE du 18 juin 2026, l'illustre clairement. Des KPI comme les "contacts" ou "visites" sont dédoublonnés par client et par jour : une visite de quinze minutes peut alors compter autant qu'une intervention de trois heures. De même, le dédoublonnage de certains devis ou actions efface tout le travail de relance, de négociation ou de correction. **Dans ces conditions, comment mesurer sérieusement la charge réelle ?**

Concernant les **PGIS**, nous avons également alerté sur l'incohérence entre les indicateurs BOB et l'objectif affiché d'accompagnement. En quoi le taux de gré à gré, de délivrance des BPC, le positionnement des CLOD ou le taux d'appels sortants permettent-ils d'évaluer la charge réelle ou d'aider des salariés en difficulté ? **Sur cinq indicateurs retenus, quatre ne permettent pas d'analyser la charge de travail réelle.**



Les salariés n'ont pas besoin d'un tableau de bord supplémentaire, mais de la reconnaissance et du traitement de leur surcharge chronique. La Direction invoque une co-construction avec un groupe de travail, mais dès que l'on interroge les modalités de choix, les réponses restent floues.

La Direction explique désormais que ces indicateurs devront être affinés au regard des remontées du terrain, une fois le dispositif généralisé dans l'ensemble des PGIS. Pourtant, dans les faits, ces KPI sont déjà présentés chaque semaine aux gestionnaires, avec une cible à atteindre et une moyenne d'équipe servant de référence.

Vous a t'on interrogés sur la pertinence de ces indicateurs lors de leur déploiement ? Ils ne mesurent pas votre charge réelle, pourtant, vous devrez rendre des comptes si les chiffres ne suivent pas.

En CSE, la Direction met en avant la méthode retenue : démarche participative, brainstorming, retours d'expérience, ajustements. Mais l'enjeu reste la pertinence des indicateurs au regard du but recherché. Et sur ce point, les réponses aux élus demeurent insuffisantes.

Cela soulève aussi une question plus déontologique. **Quand les propositions issues des ateliers ne sont pas retenues, peut-on encore parler de co-construction ?** Quand des questions précises sur les KPI reçoivent surtout des réponses générales, les enjeux de charge sont-ils réellement traités ? Et lorsque les indicateurs mesurent davantage la performance commerciale que le travail réel, peut-on encore les présenter comme des outils de prévention ?

La CGT Matmut le réaffirme

Nous soutenons des indicateurs utiles, capables de mesurer la charge réelle et de déclencher les recrutements nécessaires.

Nous défendons des indicateurs construits avec les équipes, pertinents pour elles et discutés avec les représentants du personnel.

Pas des outils d'affichage qui accompagnent les discours tout en laissant les collectifs absorber la surcharge.

L'heure de la révélation a sonné !

Alors qui se cache sous ce masque avec tant de justesse ?

Un expert indépendant ? Un élu CGT ?

Un préventeur du travail ?

ET NON !

Il s'agit de **Véronique Jolly, DRH de la Matmut**, dans une intervention au Sénat. Entre les propos tenus auprès du Sénat et l'analyse des premiers déploiements, la CGT Matmut s'interroge : soit notre DRH a menti aux sénateurs, soit elle n'a pas réussi à se faire entendre par les Directions Opérationnelles, soit les KPI retenus n'ont pas été vérifiés par les sponsors du projet ! C'est obligatoirement l'une de ces 3 réponses.

Et puisque notre DRH souhaite "des indicateurs considérés comme pertinents par les équipes", **la CGT Matmut propose de reprendre un dispositif déjà utilisé en janvier 2026 : un référendum salarié anonyme.**

Le principe est simple : demander à l'ensemble des salariés si les indicateurs retenus sont pertinents pour mesurer leur activité réelle, leur charge et les besoins en effectifs. Une manière concrète de vérifier si la « *co-construction* » remplit son objectif de coller à la réalité du terrain.

 [Voir l'audition de Véronique Jolly.](#)



Alors, avant que la CGT Matmut n'écrive au Sénat pour expliquer la réalité de la co-construction matmutienne, nous laissons le soin à la Direction de corriger au plus vite ce projet afin de respecter les engagements pris et l'objectif recherché.

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