Objectif “Performance” chez Matmut PJ : Performance pour qui ? Pression pour tous !

Le 10 novembre 2026



Une note interne vient d'annoncer une évolution majeure au sein de Matmut Protection Juridique : la création, depuis le 1er septembre, d'un Service Opérations et Performances.

Sous couvert de « coordination des moyens » et d'« amélioration continue », la feuille de route affichée par la direction sonne comme une mise sous pression inadmissible de notre quotidien. ***FO Matmut décrypte les véritables risques professionnels et psychosociaux de ce projet.***

L'ombre du flicage technologique.

La direction annonce la création d'un pôle spécifique dédié au « Pilotage des Flux » au sein de ce nouveau service, avec pour mission de « mettre en place les interventions utiles sur la CUG Flux pour soutenir les équipes en tension ».

La réalité FO : Nous savons comment cela se passe ailleurs dans le Groupe (PGIS et CRDS). Sous prétexte de "soutien", le risque est grand de voir la CUG transformée en outil de micro-management en temps réel : surveillance des temps de pause, des durées d'appel et flicage individuel.

Les flux doivent rester un indicateur collectif, pas un instrument de pression chronométrée !

Vers une flexibilité forcée des salariés ?

Le projet prévoit de « coordonner les moyens humains » entre l'Assistance téléphonique et la Gestion des dossiers protection juridique pour « soutenir les équipes en tension ».

La réalité FO : Sous couvert de "coordination", nous craignons l'instauration d'une flexibilité sauvage où les juristes protection juridique serviraient de variable d'ajustement pour boucher les trous à l'assistance téléphonique lors des pics d'appels. Ou inversement.

Le principe existe déjà entre les CDRS et les PGIS : lorsque les PGIS sont débordées, les conseillers téléphoniques prennent les appels. Nous refusons que ce modèle soit dupliqué chez MPJ !

Cette polyvalence permanente des collègues ne ferait qu'accumuler du retard dans le traitement de leurs propres dossiers, générant une surcharge de travail et un stress permanent.

Le résultat comptable avant l'humain ? C'est NON !

La note est d'un cynisme rare : le nouveau service devra « garantir notre taux de règlement amiable […] contributeur significatif au résultat net comptable de MPJ ».

La réalité FO : Associer directement le travail des juristes au "résultat comptable" de l'entreprise est une dérive managériale grave. **Nous ne sommes pas des machines à cash.** Cette injonction est au détriment de la qualité de service due à nos sociétaires et de notre propre santé mentale (conflit de valeurs).

N'importons pas au sein de MPJ les dérives des autres entités !

Nous le constatons déjà quotidiennement au sein d'autres entités de la Matmut (réseaux d'agences, plateformes téléphoniques, PGIS) : la pression du chiffre et la course aux indicateurs détruisent la santé des salariés, saturent les CSE d'alertes RPS et vident le travail de son sens.

FO le dit haut et fort : *Il hors de question d'appliquer à Matmut Protection Juridique les méthodes managériales toxiques que nous combattons déjà ailleurs !*

Ce que FO exige immédiatement.

- **Une véritable procédure d'information-consultation :** Cette réorganisation modifiant profondément les conditions de travail, la direction doit présenter un dossier complet au CSE, incluant une étude d'impact sur la santé des salariés et une mise à jour du DUERP.

- *Aucun outil de pilotage des flux ne devra être utilisé pour évaluer ou sanctionner individuellement les salariés.*

- **Le maintien de barrières étanches** entre l'activité d'Assistance téléphonique et le travail de Gestion pour éviter l'épuisement professionnel.

Le "Service Opérations et Performances" arrive : **Ne laissons pas la culture du chiffre asphyxier nos métiers !**

Face à la culture de la performance chiffrée, FO défendra toujours la santé et les métiers des salariés !

Rejoignez-nous, informez vos élus FO de toute dérive sur le terrain. Ensemble, agissons !

FO·MATMUT, la Force syndicale des salariés Matmut.

Abonnement à la Lettre d'information :

