



Section syndicale CGTR GROUPAMA O.I.
Cqtrgroupama@laposte.net

St Pierre, le 9 septembre 2010

Mr Bernard VEBER
Directeur Général de GROUPAMA OI
7 rue André Lardy - B.P. 103
97438 Sainte-Marie

Objet : Santé des salariés.

Monsieur le Directeur Général,

Nous venons vers vous car nous nous inquiétons de plus en plus de l'Etat de santé des salariés de Groupama O.I. qui se retrouvent confrontés à la réalité économique de notre département (crise actuelle), des difficultés liées à Sigmarun, d'une concurrence accrue et d'une méthode Commerciale axée sur le quantitatif avec comme comburant les Stress et la Pression.

Nous vous rappelons que lors du Comité d'Entreprise du 19/08 nous vous avons soulevé la situation économique inquiétante de notre île (baisse du PIB, vague de licenciement, catastrophe dans le BTP, l'agonie du groupe CAILLE, ...) et des éventuelles conséquences de cette crise pourrait avoir sur notre métier tout en sachant que nous sommes l'un des premiers assureurs de la place.

Par ailleurs lors de cette instance votre DRH nous a confirmé que notre Entreprise recherche des économies sur la masse salariale.

Face à ce constat nous ne savons pas comment notre Entreprise va réagir, nous n'avons ni connaissance des plans d'actions mis en œuvre face à ces difficultés, ni connaissance des solutions que vous envisagez.

Par ailleurs face à cette crise, nos collègues (tous marchés confondus) nous font remonter leurs inquiétudes et leurs difficultés quant à l'atteinte des objectifs commerciaux, l'augmentation de la pression et du stress qui atteint un niveau jamais vu à Groupama OI.

Et pour enfoncer le clou, depuis la rentrée, le discours Commercial a complètement changé. La Direction Commercial met une pression anormale sur les RDM et RDS qui n'ont eu guère de solution que de la répercuter sur leurs équipes.

Ainsi le discours tenu par la D.C. lors des réunions de Secteur/Marché nous interpelle.

Sans vous donner un listing, nous tenons tout de même à vous faire part de certaines phrases remontées jusqu'à nous :



« Dans chaque secteur les RDM ou RDS doivent prendre le dernier de chaque équipe, lui tirer dessus et surtout en faire un exemple pour les autres ...» ;

« Vous êtes des responsables, prenez vos responsabilités et envoyez des courriers et des avertissements aux salariés ...» ;

« L'entreprise doit faire des économies sur les frais généraux, les départs ne sont plus remplacés et nous devons nous débarrasser des plus mauvais » ;

« Vous devez agir en tant que manager et non comme collègue » ;

« Certains se prennent pour des fonctionnaires, il faut que ça change »

Les RDM et RDS coincés dans cette spirale n'ont guère le choix, d'autant plus qu'ils ne sont plus écoutés depuis bien longtemps et que la D.C. n'a jamais tenu compte des problèmes qu'ils rencontrent et ne fait que les monter les uns contre les autres.

Les cadres et non-cadres se retrouvent prisonniers d'un système d'optimisation commerciale dont les grandes lignes sont :

- un discours stéréotypé de chaque RDM ou RDS à la recherche d'une performance accrue avec une démarche imposée et non construite avec les équipes et qui finit par monter les salariés les uns contre les autres et met de côté le collectif
- L'activité est calibrée, planifiée sans aucune marge de manœuvre et ne laissant, bien entendu, aucune place à l'imprévu et en assimilant le salarié à une machine.
- Un plan de marche quantitatif décliné à la semaine puis analysé quotidiennement voir même tous les jours par le RDM / RDS avec, bien entendu, une présence terrain et en agence quasi inexistante.
- Des entretiens qui reposent uniquement sur les objectifs quantitatifs dont la seule recherche de moyen repose sur le salarié.

Cette optimisation commerciale ressemble étrangement à l'OPC (Optimisation de la Performance Commerciale) mis en test dans certaines Caisses Régionales et à notre connaissance non déployée à Groupama OI.

De plus, il ne faut pas oublier que, grâce aux salariés, notre Caisse Régionale vient de migrer avec succès vers un nouvel outil informatique (Sigmarun) et que celui-ci change complètement notre métier.

Aucune formation n'a été donnée sur la nouvelle gamme de produits et le salarié doit s'adapter seul.

Un programme de formation lourd sur l'utilisation des outils informatiques à été mis en œuvre et les salariés ont été mobilisés pour la migration ...

La mise en œuvre de Sigmarun a donc pesé énormément sur l'activité commerciale et il nous semble incompréhensible et moralement insurmontable que la D.C. fasse l'impasse sur notre premier semestre chargé par Sigmarun et demande au réseau, dans un contexte économique tendu, de rattraper sur les 4 mois restant tous le retard accumulé de l'année.

En parallèle des plans de route individuels, il faut gérer une campagne commerciale, l'activité subie ...

Pour conclure, nous sommes confrontés à une situation économique difficile, une concurrence venant de tous azimuts (assureurs de la place, les nouveaux venus mais aussi les courtiers de Groupama), des retards commerciaux causés par Sigmarun, ... une vision commerciale plus que quantitative, et une méthode de management basée sur la pression et le stress qui risque d'avoir des conséquences catastrophiques sur la santé des salariés.

Avez-vous oublié le passage du PEP'S, l'intervention du CHSCT, du cabinet Emergences puis de l'ARVISE ? Qu'en est-il de la mise en œuvre du plan d'action sur la « Santé des Salariés » contre les risques psychosociaux ?

L'attitude actuelle est inquiétante et il est de notre devoir de tirer la sonnette d'alarme avant qu'il ne soit trop tard !

Mais il est aussi de votre devoir de protéger la santé mentale et physique des salariés !

Nous vous demandons donc d'agir rapidement et vous rappelons que nos élus mettront en œuvre toutes les procédures prévues par le législateur afin de dénoncer les cas de souffrance au travail.

Dans l'attente, veuillez croire, Monsieur le Directeur Général, en nos salutations les plus sincères.

Pour la section syndicale CGTR GROUPAMA O.I.
Le délégué syndical
Vincent PAYET

Copie à :

- **Inspection du Travail**
- **Médecine du Travail**
- **CHSCT**
- **Partenaires sociaux et élus de la DUP**

