



DROIT D'ALERTE

Pour faire cesser des pratiques patronales dangereuses pour les salariés.

Ce droit d'alerte a également pour but de sécuriser nos parcours professionnels, collectivement et individuellement. La CGT alerte sur l'offensive de la Direction contre le contrat de travail et pour la sécurité de notre avenir.

L'inédit à Groupama Gan Vie

Sur 16 salariés travaillant au SRC Michelet, la Direction en a licencié 3... du jamais vu, seuls cas dans le Groupe...

Devons-nous admettre que la Direction aurait raison et donc nous mettre en danger, tous et individuellement ?

Ce n'est pas le choix de la CGT qui réaffirme ses engagements, sans faille, contre toutes les formes d'injustice, qui entravent et fragilisent le contrat de travail des salariés, conduisant à des licenciements.

A votre demande, mais aussi parce que la CGT vous doit cette information, nous faisons toute la lumière sur les faits et vous appelons à vous mobiliser pour créer les conditions de ne jamais revivre cette situation dans le Groupe.

Les faits:

En vertu de l'article L.2313-2 du code du travail stipulant que « **si un délégué du personnel constate, notamment par l'intermédiaire d'un salarié, qu'il existe une atteinte aux droits des personnes,[...] qui ne serait pas justifiée par la nature de la tâche à accomplir,[...] il en saisit immédiatement l'employeur** ».

Il précise notamment que les cas susceptibles de constituer une atteinte, « toute mesure discriminatoire en matière d'embauche, de rémunération,[...] de mutation, de renouvellement de contrat, de sanction ou de licenciement.»

Or, **tout laisse à penser** que les **réorganisations et l'évolution des postes du pôle opérations Epargne/Retraite de la direction individuelle** du site Michelet relevant de la responsabilité de Monsieur Scriban **constitue une atteinte « aux droits des personnes, à leur santé physique et mentale et aux libertés individuelles dans l'entreprise »**.

Dans ce contexte, la délégation CGT s'apprête à en informer l'inspection du travail.

Le diagnostic :

En effet, nous avons pu constater que, ces 5 derniers mois, **31 % du personnel présent au SRC « front » a fait l'objet de procédures de sanctions et de licenciements.**

Il en résulte un climat anxiogène, de défiance vis-à-vis de l'entreprise et du personnel encadrant.

En outre, les **postes « relation clientèle » sont fortement exposés aux risques psychosociaux.**

Refuser des compensations financières et de récupération de temps de travail, quand bien même cette activité serait secondaire, revêt selon nous un caractère discriminatoire.

Pourtant, des accords d'entreprise visant la protection des salariés ont été actés, à savoir : Accords de qualité de vie au travail, Accord SRC, Accords sur la diversité et l'égalité des chances,

Charte informatique, Règlement intérieur et Convention collective (article 90.a)

A l'origine de cette rupture, la réorganisation de la Direction Vie Individuelle

Pour nous, ces mesures excessivement répressives ne sont que des instruments servant à consolider la nouvelle organisation de la direction Vie Individuelle.

Afin de mieux comprendre, il suffit de retracer l'historique des différents comités d'établissement, notamment celui du 22/05/2013 pendant lequel Monsieur Jollois (extrait du procès verbal) explique qu'il faut poursuivre 3 objectifs :

- Le développement des UC
- La réduction des coûts
- L'amélioration de la qualité de service.

Les cibles : « Les performances des SRC, pour cela, une réorganisation paraît inéluctable ». Le taux de décroché reste un critère pertinent pour mesurer la performance.

Toujours selon le PV du 22/05/2013, page 32, **la direction**, dans cette optique, **décide de « repenser » le service relation/client et de « répartir » les appels entre les secteurs SRC et de gestion (dilution des coûts), créant ainsi des activités téléphoniques principales et secondaires au sein des secteurs.**

C'est ainsi que le comité d'établissement, de mars 2013 à novembre 2013, sera saisi chaque mois à propos de la mise en œuvre de ce projet.

Cependant, **ces opérations ne remportent pas l'adhésion du personnel** qui dès le mois de juin exprime ses attentes sous diverses formes (compensations financières, évolution de carrière) qui ont conduit la CGT à déposer un 1^{er} droit d'alerte le 27 juin 2013.

C'est dans cette période et dans ce climat tourmenté que dès sa prise de fonction le 1^{er} juillet 2013, la responsable du SRC s'étonne de l'usage d'Internet à des fins non professionnelles et procède à des études visant à évaluer le temps « perdu » entre deux appels, sachant que l'activité SRC est soumise à une forte saisonnalité « journalières, hebdomadaire, mensuelle, annuelle », les flux les plus bas s'observant de juillet à octobre 2013.

C'est paradoxalement pendant cette période de faible activité que les contrôles ont eu lieu, sous prétexte de limiter les connexions Internet, en leur substituant des tâches de gestion administratives, pourtant quasi-inexistantes dans ce service.

Etonnamment, le CE n'entendra jamais parler de ce phénomène de « temps perdu ».

C'est donc dans ce contexte que les investigations seront menées du 21 au 25 octobre 2013, et qui aboutiront au licenciement de 3 salariés CDI. Deux autres salariés recevront des avertissements écrits (1 CDI, 1 CDD)

Il en résulte, selon nos collègues, un climat d'incertitude, une perte de confiance envers l'entreprise et ses dirigeants, un mal-être au travail remarqué et signalé notamment par les services de santé GGVIE, dont celui de Michelet.

Ce droit d'alerte est donc motivé, d'une part par le climat anxigène créé par les sanctions disciplinaires, et d'autre part, par le motif fallacieux et discriminatoire de ces licenciements.

En effet, l'aspect illicite de cette procédure brutale n'échappe à personne :

Procédures hors délai (art L 1332-4 du code du travail)

Un cadre est à l'origine du contrôle de la semaine du 21 au 25 octobre 2013, **il représente la Direction**

(Cour de cassation 8 juillet 1998 – N°30469 et cour de cass. 30 avril 1997 BCV N°148).

Le constat d'utilisation abusive d'Internet étant immédiat, le délai de deux mois pendant lequel la Direction doit entamer une procédure pour sanctionner le salarié, court à partir de cette date, soit au plus tard à partir du lundi 28 octobre 2013 (article L.1332-4 du Code du Travail). Cela a été le cas pour S. Bekhti.

La convocation à l'entretien préalable de N. Farès et de R. Iliassa leur a été adressée seulement le 28 janvier 2014, soit **trois mois après la connaissance des faits, c'est-à-dire hors délais selon la loi**. Peu importe que Madame REYMONDIE prétende n'avoir été informée que le 11 décembre 2013; cette date est de pure forme pour tenter de rester dans les clous... La date qui doit être prise en compte est la date à laquelle au moins un cadre est au courant de la supposée faute, pas celle de la prétendue information de la DRH.

Ainsi, ce délai (illégal) **de trois mois pour convoquer deux autres salariés pour les licencier abusivement participe à la déstabilisation de l'équipe SRC et au-delà, de tous les salariés placés sous la responsabilité de Monsieur Scriban**, manager du pôle des Opérations Epargne/Retraite dont 81 d'entre eux sont directement concernés par la réorganisation des appels téléphoniques. Chacun est taraudé par cette question : et demain à qui le tour ?

Instauration d'un climat de peur

Deuxièmement, la connexion internet comme motif de licenciement, en plus d'être susceptible d'être qualifiée d'abusif par les tribunaux, n'est en fait que l'instrument ayant pour but de tuer dans l'œuf toute velléité de revendication sociale.

Dans cette logique, la direction, parallèlement, met en place, le 11 décembre 2013, l'enregistrement des appels téléphoniques entrants et sortants, ayant pour but affiché de sécuriser les actes de gestion, mais aussi de « faire partie des éléments de qualification des faits dans le cadre d'une procédure disciplinaire », « ils seront conservés pendant une durée de 6 mois ».

Ce courrier fragilise encore une fois le salarié dans la mesure où il s'expose à se voir inquiété pour une faute commise au-delà du délai légal de 2 mois (art L 1332-4).

Ces stratégies déloyales ne sont plus ignorées du personnel et renforcent le sentiment d'insécurité.

La connexion Internet, ou la fable du Loup et l'Agneau

La raison du plus fort étant toujours la meilleure, la connexion Internet, auréolée d'un vide juridique sans fond, a été le motif tout trouvé pour entamer une procédure de licenciement.

Voyez plutôt :

La charte informatique autorise, dans ces articles 5 et 8, l'utilisation d'Internet à des fins non professionnelles dans la mesure du raisonnable, l'essentiel étant de ne pas nuire à la productivité du secteur.

Cette charte prévoit, en cas d'utilisation abusive d'Internet, une réponse graduée. Une mesure proportionnée aurait été, par exemple la suppression ou la restriction des connexions.

L'article 5 interdit cependant certains types d'usage (chats, téléchargements), non utilisés par N.Farès et R.Iliassa. Ces personnes ont par ailleurs de bons résultats professionnels.

Tout laisse donc à penser que le motif réel de licenciement n'est peut-être pas celui qui a été avancé.

De plus, licencier un salarié pour le non respect de limites qui ne sont pas clairement définies, c'est-à-dire non mesurables par le salarié, est totalement abusif. En effet, qu'est ce que la charte entend par « utilisation raisonnable » ?

C'est ensuite, le 15/04/2014, que Mme Reymondie annonce aux salariés que finalement, la « limite » était la « tolérance zéro », balayant d'un revers de main la charte.

Vous pourrez voir, sur le tableau en annexe, que l'unité utilisée pour quantifier le « niveau d'abus » est le « byte », qui mesure le volume des données contenues dans les fichiers. Cette unité de mesure, en plus d'être totalement indépendante du temps réel passé sur internet, n'est pas prise en compte par les Tribunaux. Ces derniers jugent en effet sur le nombre de clics, ou sur le temps réel de connexion.

Téléconseiller, un métier pénible

Comment faire, lorsque l'on est toute la journée seul, entre deux parois, avec des pauses règlementées, pour décompresser ?

La seule ouverture sur le monde extérieur, c'est entre autre Internet, mais jamais au détriment de leurs bons résultats. **Internet occupe les temps morts, mais n'a aucune incidence sur la performance, ni sur le nombre d'appels des clients traités par les conseillers du SRC Michelet.**

Comment desserrer l'étau répressif actuellement en vigueur ?

Sur les règles de l'Entreprise, la Direction organise minutieusement la désorganisation des règles et des usages : remise en cause de la pose des congés et des RTT, remise en cause de la tolérance sur les retards ponctuels, remise en cause des POA, interdiction des connexions Internet, la règle devenant « zéro », ainsi grandit le sentiment de ne plus maîtriser les règles de vie de l'entreprise, d'être à la merci du bon vouloir des encadrants de la RH, des directeurs. Ce n'est pas supportable.

Le contrat de travail impose des droits et des devoirs, certes, mais les salariés ont le droit de voir considérer leurs compétences, rôles, places et apports aux résultats de l'entreprise au même titre qu'ils ont le droit à être respectés.

Ainsi, infantiliser le salarié en instaurant une tolérance « zéro », c'est une atteinte intolérable à la responsabilité de chacun.

Il y a donc urgence à revoir les accords d'entreprise dont la charte informatique et le règlement intérieur pour les adapter aux mutations des postes de travail suite aux incessantes réorganisations.

Enfin, combattre cette situation endémique de stress et de mal-être au travail passe par une autre conception du dialogue dans les services, il faut redonner la parole aux salariés, leur redonner du temps social.

Au centre de ce dispositif, nous devons revoir le concept de management par la performance.

ETUDE DU TABLEAU VERSE AU DOSSIER PAR LA DIRECTION SUR L'EVALUATION DES CONNEXIONS

Volume de données transférées du 21 au 25 octobre 2013 versé par la RH au dossier de Rahima ILIASSA
-lu en séance.-

NOM	IDENTIFIANT	VOLUME (BYTES)
A	GV	2.055.870.975
B*	GV	319.199.267
C	GV	284.802.696
D *	GV	191.668.822
E *	GV	130.111.268
	GV	61.316.181
	GV	59.582.657
	GV	58.464.576
	GV	50.422.486
	GV	30.765.771
	GV	29.443.316
	GV	18.953.243
	GV	10.671.460
	GV	10.443.049
	GV	7.626.672

➤ Les 5 premiers = convocations en entretien préalable.
2 convoqués en conseil de discipline = 2 licenciements
1 moins d'un an d'ancienneté = licenciement direct
2, dont un CDD, ont reçu une lettre disciplinaire.

a) Sur le fond – l'appréciation des contrôles

↳ Comme le confirme le tableau ci-joint, la connexion Internet entre 2 appels est un **USAGE** dans le service SRC.

↳ Le temps de connexion, critère de contrôle le plus utilisé pour confondre l'abus des salariés n'apparaît pas.

↳ L'employeur utilise le nombre de bytes comme référentiel de contrôle or, pour un même temps de connexion, ce nombre varie en fonction du programme ouvert, une consultation de fichiers classiques, de fichiers accompagnés de photos ou de vidéo.

Pour exemple : une page de texte dactylographié peut varier entre 2500 et 6200 bytes selon la taille des caractères et des glyphes utilisés ; un fax noir et blanc standard utilise 247 320 bytes ; un enregistrement audio de cinq minutes équivaut à 52 920 000 bytes.

➤ Si les faits reprochés (utilisation d'Internet) sont réels, du fait de l'unité de mesure utilisée, ils ne sont ni probants, ni suffisamment caractérisés pour justifier un licenciement.

➤ En effet, l'utilisation du critère des « SC Bytes » provoque immédiatement une impression d'une utilisation disproportionnée par rapport à la notion de la charte informatique reconnaissant une tolérance raisonnable dans l'utilisation non professionnelle d'Internet (Article. 8).

DATES	SC BYTES	CLICS	LIGNES
21/10/2013	60.344.125	52	738
22/10/2013	50.895.123	23	450
23/10/2013	73.387.325	77	1949
24/10/2013	47.702.610	88	983
25/10/2013	86.874.084	81	1376

→ Ce seul critère (volumes transférés ou sc bytes), au-delà d'être opaque, nuit à la loyauté du débat. Dans ce contexte, nous avons étudié les listings transmis à partir du nombre de **clics et de lignes reconnus comme critères pertinents par la Jurisprudence.**

Par exemple, il est bien évident que l'appréciation de la connexion est différente selon que l'on étudie le nombre de sc bytes rapporté au nombre de lignes ou de clics.

→ **Cela mérite de s'interroger sur la nature de cette étude et sur le but recherché.**

→ **Il aurait été plus honnête et certainement plus judicieux pour l'employeur d'utiliser le temps réel de connexion ou le nombre de clics.**

Compte tenu de la spécificité du poste et de l'organisation du travail, des vacances à 100% réservées aux appels, malgré les sanctions jusqu'au licenciement, le problème de l'entre deux appels reste entier et est porteur de stress.

L'employeur ne peut pas l'ignorer, or l'accord Groupe sur la Qualité de Vie au Travail, impose une obligation de résultats pour faire cesser une situation portant préjudice à la santé physique et mentale des salariés.

Le 4/06/2014



Texte de la pétition de soutien

Contre l'arbitraire, tous ensemble

Suite aux licenciements abusifs de 3 salariés du SRC Epargne/retraite de Michelet, sanctions disciplinaires inédites à GGVIE et dans le Groupe, la CGT dépose un droit d'alerte pour :

- **Stopper toute entrave et fragilisation du contrat de travail,**
- **Sécuriser nos parcours professionnels individuels et collectifs,**
- **Rétablir dans leurs droits et leur dignité, nos 3 collègues victimes de licenciements.**