



Syndicat national

**Solidaires**  
**Assurances**

Bulletin Bimestriel

# CAP SUD ASSURANCES

Numéro 1 - Novembre 2011

<http://solidairesassurances.free.fr>

## Dans ce numéro

1. Présentation du Syndicat National Solidaires Assurances
2. Salarié(e)s de toutes les Assurances, unissez-vous et rejoignez Solidaires Assurances
3. Actualités Sud Solidaires MATMUT
4. Actualités Sud Solidaires GMF
5. Actualités Sud Mutuelle des Motards
6. Actualités Sud Solidaires MACIF
7. On ne négocie pas avec la souffrance au travail, on la fait disparaître

**Disposant d'une antériorité de plus de 2 ans (statuts déposés en avril 2009)**, le Syndicat National Solidaires Assurances peut créer lui-même des sections syndicales puisqu'il remplit désormais les conditions énumérées par l'article L2142-1.



## 1. Présentation du Syndicat National Solidaires Assurances

**Le syndicat national Solidaires Assurances** est né il y a deux ans à la demande de salariés et sous l'impulsion notamment de José PINEIRO (Solidaires Generali). Les membres qui le composent sont principalement issus de la CGT, de la CFDT et de l'UNSA ou n'étaient pas syndiqués. Certains ont claqué la porte, d'autres ont été évincés de manière antidémocratique. Sur la base de valeurs communes, ils ont décidé de reconstruire une structure syndicale avant tout au service des salariés.

**Le syndicat national Solidaires Assurances** regroupe les salariés de toutes les Compagnies d'Assurance de France, les Cabinets de courtage, les Mutuelles et les Agents Généraux. Il est aujourd'hui en plein développement, ainsi plusieurs sections syndicales ont déjà été créées : Sud Solidaires Generali, Sud Solidaires Matmut, Sud Solidaires Macif, Sud Solidaires Gmf Assurances, Sud Mutuelle des Motards.

**Disposant d'une antériorité de plus de 2 ans (statuts déposés en avril 2009)**, le Syndicat National Solidaires Assurances peut créer lui-même des sections syndicales puisqu'il remplit désormais les conditions énumérées par l'article L2142-1.

**ENSEMBLE ET EN TOUTE AUTONOMIE**, nos sections syndicales veulent construire et développer un syndicalisme moderne, sans tabou et le plus proche des aspirations et des préoccupations des salariés, un syndicalisme combatif, force de proposition mais sans compromissions et sans aucune complaisance, un syndicalisme constructif, un syndicalisme qui crée l'Unité pour empêcher les Directions de nous diviser, un syndicalisme qui fait barrage au déclin de nos statuts sociaux et aux dégradations de nos conditions de travail, un syndicalisme qui lutte contre toute forme de discrimination (sexe, âge, handicap, origine...).

**Solidaires Assurances est membre auprès de l'Union Syndicale Solidaires** constituée à l'origine par dix syndicats autonomes, non-confédérés. L'Union regroupe actuellement 52 fédérations ou syndicats nationaux et est présente dans les départements à travers des structures interprofessionnelles locales.

Les syndicats membres appartiennent à des secteurs professionnels très divers, relevant aussi bien du secteur public que du secteur

privé : aérien, banques, finances et assurances, culture, éducation, énergie, industrie, métallurgie, Poste et télécommunication, rail, recherche, santé... Aujourd'hui, Solidaires est la première organisation syndicale dans un certain nombre d'établissements, d'entreprises, de services, d'administrations, de ministères...

**L'Union Syndicale Solidaires compte actuellement près de 100 000 adhérents et met en œuvre un fonctionnement original basé sur la recherche constante de ce qui unit plutôt que de ce qui divise.** Il s'agit de mieux s'organiser pour mieux agir ensemble et éviter les phénomènes d'institutionnalisation, de délégation de pouvoir, d'experts, de superstructures que connaissent trop souvent les grandes confédérations. C'est une autre façon de vivre les structures interprofessionnelles. En ce sens, nous avons l'ambition de contribuer à répondre à la crise du syndicalisme et de participer à sa rénovation pour redonner aux salariés le goût de l'action collective.

**Le Syndicat National Solidaires Assurances** a tenu son congrès les 17 et 18 octobre 2011. Des modifications statutaires ont été apportées après délibérations. Un nouveau Bureau a été élu : Secrétaire Générale - Christel LACAÏLLE (Sud Solidaires Matmut) - Secrétaire Général Adjoint - Laurent SAVIO (Sud Mutuelle des Motards) - Trésorier - Daniel DRIESBACH (Sud Solidaires Macif).

**Le Syndicat National Solidaires Assurances** a décidé également de se doter :

- d'une veille juridique pour suivre l'évolution du droit social et de sa jurisprudence. Cette veille sera assurée par Jean Pierre MEO (Sud Solidaires Gmf).

- d'un bulletin d'information des personnels visés à ses statuts. Son rythme de parution sera, dans la mesure du possible, d'un numéro tous les deux mois (5 numéros l'an). Le coordinateur désigné pour centraliser les informations et réaliser ce bulletin est Jean Pierre Méo (Sud Solidaires Gmf).

**Avec une structure bien en place, le Syndicat National Solidaires Assurances peut donc se mettre en marche pour poursuivre son développement.**

## 2. Salarié(e)s de toutes les Assurances, unissez-vous... et rejoignez



**Aujourd'hui, dans les assurances, les salariés sont tous confrontés à la même réalité :**

- Une organisation du travail délétère reposant sur la mise en concurrence des salariés sommés de réaliser des objectifs inatteignables.
- Une dégradation continue et préoccupante des conditions de travail génératrice de stress et de souffrance pour un grand nombre de salariés
- Des restructurations incessantes et déstabilisantes pour le personnel
- La précarisation des emplois, le CDD renouvelé remplaçant de plus en plus la période d'essai d'un CDI
- La dégradation de la qualité du service rendu aux assurés du fait du manque d'effectifs et des fermetures d'agences et/ou de services
- Des politiques commerciales agressives et l'industrialisation de la gestion back office
- Des salaires au ras des pâquerettes et des augmentations individuelles et/ou collectives des salaires proches de l'aumône

**C'est le constat des syndicalistes de Solidaires Assurances, Solidaires GENERALI, Solidaires GMF Assurances, Solidaires HB Assurances, Sud-Solidaires Matmut, Sud MACIF, Sud Motards... d'une situation que nous jugeons insupportable.**

Lorsque nous travaillons au quotidien, nos patrons s'attachent à nous diviser, à nous présenter comme des concurrents les uns à l'égard des autres... jusqu'au jour où ces mêmes patrons décident qu'il faut se regrouper pour des raisons de « taille critique », de « nécessité économique », voire de « bon sens ». C'est ainsi que nous assistons au mariage de nos entreprises et à la naissance des SGAM (COVEA, SFEREN, VIANA...)

**Salariés de ces entreprises, nous ne nous considérons pas comme des concurrents mais comme des salariés au service d'une seule et même cause : la défense de nos emplois, nos salaires et nos conditions de travail.**

La période qui vient est lourde de dangers pour nos entreprises. Qu'il s'agisse de GENERALI, de la GMF, de la Matmut ou de la MACIF ou d'autres, nos patrons n'ont d'autre objectif que de réaliser des « économies d'échelle » quitte à remettre en cause la qualité du service rendu aux assurés au nom d'une soi-disant rentabilité mortifère.

La raison patronale a ses raisons que la raison ignore....

Aussi, il est temps que les salariés unissent leurs forces pour se défendre. Partout, pour développer cette résistance salutaire, nous appelons les salariés responsables, motivés et désireux de prendre en charge leur avenir, à rejoindre le syndicat Solidaires Assurances.

**En rejoignant Solidaires, vous contribuerez à faire vivre au quotidien les valeurs de Solidarité, d'Unité et de Démocratie qui nous animent.**

## 3. Actualités Sud Solidaires MATMUT

### Forte mobilisation des gestionnaires sinistres parisiens

83.48 % des gestionnaires du Pole de Gestion Sinistre parisien ont répondu à l'enquête de Sud Solidaires Matmut.

Les résultats de cette enquête confirment des conditions de travail fortement dégradées et un niveau de stress et de souffrance au travail alarmant.

Sud Solidaires Matmut a transmis ces résultats à la Direction avec une pétition signée par 76.52 % des gestionnaires.

La Direction ne peut plus nier les faits et indique qu'une réflexion est en cours.

Sud Solidaires Matmut mettra tout en œuvre pour faire aboutir les revendications des salariés et envisage d'autres formes de mobilisation si la Direction ne réfléchit pas rapidement.

## 4. Actualités Sud Solidaires GMF

### BILAN ENTRETIEN ANNUEL

Dans son [tract du 8 septembre 2011](http://solidairesgmf.free.fr) consultable à l'adresse <http://solidairesgmf.free.fr> et dans son [article publié sur Miroir Social](http://miroirsocial.com) (<http://miroirsocial.com>), la **section syndicale Solidaires GMF Assurances** écrivait qu'elle soutenait la procédure de référé engagée par le Comité d'entreprise à l'encontre de GMF ASSURANCES. Cette dernière avait intégré **l'aspect comportemental dans le bilan d'entretien annuel intitulé « Trajectoires » sans consultation des élus du comité d'entreprise.**

En effet, le comité d'entreprise doit être informé et consulté, préalablement à la décision de mise en place des entretiens d'évaluation car non seulement ils constituent une technique permettant un contrôle de l'activité des salariés (C. Trav., art. L 2323-32 al 3), mais aussi en raison des effets de cet outil sur les conditions de travail et de rémunération (C. Trav., art. L 2323-27).

En outre, le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) doit au titre de sa mission de contribution à la protection de la santé physique et mentale et l'amélioration des conditions de travail (C. Trav., art. L 4612-1) également être consulté, la Cour de Cassation considérant que « les enjeux de l'entretien sont manifestement de nature à générer une pression psychologique entraînant des répercussions sur les conditions de travail ».

Le défaut de consultation de ces instances représentatives du personnel constitue un trouble manifestement illicite justifiant la suspension du dispositif.

S'appuyant sur les arrêts de Cassation susvisés, la section syndicale Solidaires GMF demandait donc que l'aspect comportemental soit retiré de "Trajectoires".

L'ordonnance de référé a été rendue le 27 septembre. Le Tribunal de Grande Instance de Paris a ordonné à GMF Assurances de suspendre la mise en œuvre du nouveau dispositif d'entretien Trajectoires tant que le comité d'entreprise n'aura pas été valablement et complètement informé et consulté. GMF Assurances a été également condamnée à verser au comité d'entreprise et à chacune des organisations syndicales la somme de 1.000 € sur le fondement de l'article 700 du code de procédure civile.

La section syndicale Solidaires GMF s'est félicitée de cette

décision du 27 septembre 2011 qui est consultable sur le site : <http://solidairesgmf.free.fr>. Un article a été également publié sur Miroir Social consultable à partir du lien suivant : <http://www.miroirsocial.com/actualite/refere-pour-le-ce-de-gmf-assurances-qui-exige-une-consultation-sur-l-evaluation-comportementale>

## **DIFFERENCE DE TRAITEMENT ENTRE LES CADRES ET LES EMPLOYES**

S'appuyant sur un arrêt de la Cour de Cassation du 1er juillet 2009 n° 07- 42675, stipulant que la seule différence de catégorie professionnelle ne saurait en elle-même justifier, pour l'attribution d'un avantage, une différence de traitement entre les salariés placés dans une situation identique au regard dudit avantage, cette différence devant reposer sur des raisons objectives dont le juge doit contrôler concrètement la réalité et la pertinence », la section syndicale Solidaires a engagé une procédure pour que GMF Assurances aligne la prime de vacances des employés sur celle des cadres. (1 423 € contre 1 723 €). **2 500 salariés sont concernés.**

En l'absence de toute discussion possible avec la DRH et de réponse sur le fond du litige, deux membres de la section syndicale de l'Union syndicale Solidaires (dont son représentant) ont décidé d'engager une procédure prud'homale. À ce titre, ils ont saisi de manière individuelle le Conseil des Prud'hommes de Paris, le 23 mai 2011.

L'audience devant le Conseil s'est tenue le 5 août 2011 pour tenter la conciliation. Étaient présents, le représentant de la section syndicale et l'avocate défendant les intérêts de GMF Assurances.

Comme il fallait s'y attendre, la conciliation n'a pu déboucher sur un accord. L'avocate de GMF Assurances a indiqué que sa mandante craignait l'effet boule de neige de l'affaire, ce qui aurait pour conséquence l'obligation d'étendre l'alignement de la prime des vacances à tout le personnel non cadre (2 500 salariés) avec un rappel sur cinq ans.

En l'absence d'accord, l'affaire a donc été renvoyée devant le bureau de jugement du Conseil des Prud'hommes. **L'audience se tiendra le 23 février 2012.**

Les membres de la section syndicale Solidaires GMF ont déjà remis les pièces de leur dossier à la partie adverse (la date butoir étant fixée au 23 novembre 2011). L'avocate de GMF Assurances devra leur faire parvenir les siennes au plus tard le 23 décembre 2011.

La suite de cette affaire sera très attendue, puisqu'elle peut être l'effet déclencheur d'une multitude de procédures dans la profession. A suivre...

## **5. Actualités Sud Mutuelle des Motards**

GPEC, Travailleurs Seniors, Travailleurs en Situation de Handicap, Organisation du temps de travail, Abondement, Négociations salariales, Prime cadres, Droit d'expression des salariés, Plan d'accompagnement au déménagement ... **Ces négociations auraient dû se dérouler en 2011 !**

A la mi-novembre, les négociations Seniors et TSH sont sur le point d'aboutir et des projets d'accord seront bientôt présentés aux Organisations Syndicales. Suite au rejet systématique des revendications syndicales, ils ne seront que des adaptations « administratives » d'accords déjà négociés en 2009.

**Entamée en mai 2009, la négociation GPEC est remise à l'ordre du jour cette année. Ce sujet ne peut être négocié en l'absence d'éléments factuels et formels, toujours pas**

**transmis par la direction malgré nos demandes.**

Le temps passe et à moins de 2 mois de la fin de l'année, nous ne pouvons nous satisfaire de cette méthode et de cette posture vis à vis des salariés.

SUD réclame dans l'intérêt de tous les salariés et pour faire progresser les échanges nécessaires sur ces sujets :

- que la direction mette à disposition de la délégation syndicale l'ensemble des éléments nécessaires aux échanges et ce, 7 jours avant les rendez-vous prévus,
- que le calendrier des négociations soit enfin respecté.

**En l'absence de réponse positive de la part de la direction, les négociations ne pourront ni se dérouler dans la sérénité, ni aboutir à des accords constructifs pour les salariés.**

## **6. Actualités Sud Solidaires MACIF**

**Nous sommes victimes de la pensée unique.**

Dans notre profession, qu'est ce qui différencie socialement AXA, MACIF, GENERALI, MAAF, PACIFICA...? Rien.

Les mêmes organisations absconses, le même vocabulaire aux néologismes pompeux, la même rhétorique. Partout on industrialise, pour cela on cartographie les processus. Et on regroupe en "pool" des pans entiers d'activités techniques, sans se soucier des conséquences humaines. Ça s'appelle CAP 2015 à la MACIF, CAP 2012 puis CAP 2015 à la GMF, CAP 2012 à la MATMUT.

C'est fait depuis longtemps à AXA. Quand la MACIF met en place en 2006 son "Nouveau contrat social", et oui, comme Raffarin à la même époque, la MAIF invente la "Nouvelle donne sociale". Tous nos dirigeants, mutualistes ou non, se sont laissés entraînés par la secte (du latin sequi = suivre) néolibérale. Et pas question de se rassurer par les fondements mutualistes : ils sont en ruines et les grands principes humanistes et sociaux des fondateurs ne sont plus que des incantations anonées par des patrons cyniques à des salariés désabusés et à des délégués de sociétés crédules et dociles. Partout les mêmes outils de flicage, la recherche de la performance, la brutalité du management, l'arbitraire. Le dialogue social est lui aussi sinistré. Les instances sociales sont au mieux ignorées, au pire court-circuitées. Ainsi la MACIF, incapable de prendre en compte les mises en gardes répétées des syndicats concernant la souffrance au travail et la rigueur salariale, a-t-elle fait appel à un consultant extérieur pour évaluer le moral de ses troupes. Le résultat n'est guère étonnant : entretien de progrès inadapté, pas d'espoir d'évolution, système de rémunération peu motivant et inéquitable. Mais comme c'est un consultant qui le dit...et bien on met en place des groupes de travail pour plancher par exemple sur la rémunération ou la mobilité...qui font partie intégrante de notre accord d'entreprise et sont donc de la seule compétence des instances sociales qu'on méprise après les avoir ignorées. Ca c'est passé aussi comme cela à France Télévision, alors...

**Les syndicats réformistes ont montré leur impuissance à gérer les organisations** humainement et socialement destructrices qu'ils ont sciemment laissées mettre en place dans notre profession comme ailleurs. Face à un patronat autiste et brutal, il nous faut des syndicats combatifs et étrangers à toute forme de connivence. Il faut des syndicats professionnels qui échangent leurs expériences de terrain pour construire un nouveau **syndicalisme dans notre monde de l'assurance et du courtage.**

**SUD SOLIDAIRES est de ceux là, alors contactez-nous, informez-vous, rejoignez-nous.**

## 7. On ne négocie pas avec la souffrance au travail, on la fait disparaître !

Nos compagnies respectives qui peuvent avoir des modes de fonctionnements et d'organisations différents, emploient néanmoins les mêmes méthodes de management dans leurs réseaux de ventes.

L'organisation du temps de travail contraint le salarié à un rythme accru lié à des objectifs commerciaux démesurés qui entraîne des dépassements horaires non reconnus donc non déclarés. Le salarié doit être polyvalent d'où une perte de repères du métier : on doit savoir tout faire et s'adapter au « pied levé ».

Les challenges mettent en concurrence les salariés et détruisent les liens de solidarité, le salarié est de plus en plus seul face à ses objectifs et à son client qui devient de plus en plus exigeant. Les managers s'appuient sur une individualisation mettant les salariés en compétition les uns avec les autres, sur une exigence d'implication totale du salarié et sur une subjectivisation forcée (responsabilité sans pouvoir maîtriser la situation).

On remarque aussi une nette augmentation des incivilités voire des agressions verbales ou physiques qu'un contexte de crise économique et social favorise.

Nous sommes face à des Directions Régionales et à des Directions des réseaux sourdes qui se cantonnent dans un rôle curatif plutôt que préventif, qui tiennent un discours d'entreprise propre et lisse encourageant ainsi des comportements managériaux déviants visant à augmenter toujours plus la productivité et la rentabilité du salarié.

Le Syndicat National Solidaires Assurances affirme que ce n'est pas le métier qui pose problème mais l'exercice de celui-ci dans les conditions d'organisation imposées ; **le travail doit s'adapter à l'homme et non pas le contraire !**

En schématisant, les problèmes naissent avec le développement d'organisations de travail, de procédures, d'indicateurs... qui non seulement ignorent l'activité réelle (ordres contradictoires, impossibilité de faire le travail demandé...) mais plus encore l'interdit (intensification, empêchement d'un travail de qualité, demande de vendre un produit qui n'est pas demandé ou souhaitable...).

Dans nos mutuelles respectives, il convient de faire une évaluation nationale des dépassements d'horaires, de mettre en lumière l'aberration de l'évaluation individuelle car le travail ne se réduit pas à l'individu mais au collectif car on ne travaille pas seul mais au sein d'une équipe, d'identifier les causes qui favorisent les incivilités.

Notre exigence est de mettre en œuvre une évaluation des risques qui repose sur le travail concret et non pas sur la tâche telle qu'elle est imaginée et prescrite par l'employeur ou l'encadrement...

Pour pouvoir produire un Document Unique sur l'évaluation des risques, il faut partir de l'activité des salariés et porter une attention particulière au « travail réel », ce que les employeurs (et une très grande partie de la hiérarchie) sont incapables (ou ne veulent pas) faire aujourd'hui. Discuter collectivement de l'activité réelle du travail peut se révéler un puissant levier pour l'action.

Si nous sommes favorables à la mise en place d'accords sur les risques psychosociaux dans nos mutuelles, encore faut-il que ces accords ne se limitent pas à des actions de sensibilisation, de formation et d'accompagnement comme c'est trop souvent le cas, exemple l'accord signé à GMF Assurances par la CFDT et la CFTC.

Les causes du stress au travail trouvent leur origine notamment dans les multiples restructurations ou réorganisations qui ont lieu, des gains de productivité réalisés sur fond de chantage et de pression extrême, le management par des objectifs déconnectés de la réalité du travail. Dans nos réseaux de ventes en contact avec le public, on assiste le plus souvent à une double pression (celle du « client » le plus souvent excédé par la politique des entreprises) et celle du management qui impose des règles abstraites et une pression qu'il répercute de sa propre hiérarchie... La pression, c'est par exemple la file des « clients » qui s'allonge alors qu'il faudrait prendre du temps pour une écoute correcte des demandes formulées.

**La responsabilité du stress ne repose pas sur les individus mais sur l'organisation du travail...**

Le stress ne pourra donc reculer que si des mesures sont prises visant à améliorer l'organisation, les processus, les conditions et l'environnement de travail, à assurer un soutien adéquat des directions aux personnes et aux équipes, à donner à tous les acteurs de l'entreprise des possibilités d'échanger à propos de leur travail, à assurer une bonne adéquation entre responsabilité et contrôle sur le travail. Des mesures de gestion et de communication doivent être prises également pour clarifier les objectifs de l'entreprise et le rôle de chaque travailleur.

**Pour SOLIDAIRES le principal enjeu concerne l'organisation du travail.**

- Anticiper et rendre visibles les évolutions,
- Accompagner les salariés dans le changement au lieu de leur imposer constamment de nouveaux process sans aucune explication sur le but poursuivi ni sur l'intérêt de la modification intervenue, sans aucune consultation. Accepter les audits effectués par les Instances Représentatives du Personnel et les critiques sur les décisions pas toujours logiques et cohérentes à l'usage, et revenir dessus car elles peuvent compliquer la tâche du salarié et générer de la souffrance.
- Prendre en compte le décalage entre le travail demandé et la réalisation possible
- Prendre en compte le fait que les process mis en place par l'employeur ne sont jamais parfaitement réalisables car décidés d'en haut, le salarié est obligé de « bidouiller », ce qui est donc une souffrance de plus puisque cela génère de sa part un sentiment d'incompétence, d'être sur le fil....
- Parvenir à mieux maîtriser la charge de travail par une répartition plus équilibrée entre les individus.
- Assurer une meilleure gestion des imprévus, mettre en œuvre un outil de prévision et de mesure de la charge de travail réelle, recruter quand il faut, assurer une bonne régulation...

**Pour nous joindre :**

**Syndicat National Solidaires Assurances**  
144 Boulevard de la Villette - 75019 PARIS  
Email : [assurances@solidaires.org](mailto:assurances@solidaires.org)

**Nous sommes sur le Web !**

Retrouvez-nous, à l'adresse :

<http://solidairesassurances.free.fr>

**Publication : Jean Pierre MEO**