

Les conseillers GFIL en ont ras le bol!

Une fois n'est pas coutume, des salariés de Groupama Centre-Atlantique se sont mis en grève le 16 février 2012.

A GROUPAMA FIL, les salariés se sont révoltés suite à la décision de la Direction de diminuer leur part de rémunération variable.



Une pression s'est exercée toute au long de l'année afin de faire vendre au maximum les conseillers, qui ont d'ailleurs dépassé de 25% leurs objectifs de vente 2011.

La colère s'est manifestée dans l'ensemble du service répartis sur trois sites (Niort, Bordeaux et Limoges) quand la Direction a baissé leur part de rémunération commerciale en prétextant que les salariés n'avait pas pris assez d'appels!

Les décisions sont parfois dures à entendre. La Direction a, depuis plusieurs années, changé l'organisation du service, surchargé les conseillers de missions supplémentaires et encore plus grave: la hiérarchie n'a jamais managé ni alerté régulièrement les équipes sur le fait qu'elles prenaient trop de temps pour vendre des contrats ou exécuter les nombreuses tâches qu'elle confiait aux télé-conseillers.

Voilà comment on récompense les excellents résultats de ce service, dont la Direction a pourtant vantée les résultats dans ses réunions du personnel en 2011.

Tout au long de l'année 2011, FO avait déjà alerté la Direction sur l'incohérence du calcul du taux de prise en charge des appels dans la rémunération variable attribuée aux techniciens des Centres de Relation Client, notamment lors des réunions de Délégués du Personnel sur le site de Niort et lors des NAO 2012 où nous étions les seuls à revendiquer une prime sur le taux de prise d'appels différenciée des primes commerciales.

A l'appel de Force Ouvrière seule, les salariés se sont donc mis en grève à plus de 80% des effectifs présents sur les sites de Niort et Bordeaux, s'estimant volés financièrement et ont demandé à la Direction plus de reconnaissance de leur labeur en leur accordant à minima une rémunération commerciale à 100% et une amélioration de leurs conditions de travail.

La Direction est restée sourde au malaise de ses salariés malgré le rapport de force, et n'a pas entendu revenir sur sa décision.

Pire, elle ne reconnaît pas que les conditions de travail (organisation, surcharges des tâches à accomplir) se sont dégradées ces dernières années.

Pour FO la bataille n'est pas perdue et prend au sérieux cette mobilisation.

FO a estimé que la réalité du quotidien des employés de ces plateaux téléphoniques méritait bien que les CHSCT demandent une expertise sérieuse sur le sujet.

Force est de constater que la machine est en route, puisque 3 mois après le conflit, les CHSCT de PCV, Bordeaux et Limoges ont enclenché le processus d'adoption d'expertise de l'ensemble de Groupama Fil. (voir « actualité des CHSCT » page précédente)

Vos représentants Force Ouvrière, actifs dans les CHSCT, espèrent que l'étude débutera rapidement et vous tiendront informés des conclusions et recommandations que le cabinet d'expertise indépendant dévoilera dans son rapport.

Nous trouvons dommage d'en arriver à une telle procédure si couteuse pour l'Entreprise, et regrettons que la Direction Service Client n'ait jamais pris en compte les revendications des salariés ces dernières années.

Et les commerciaux du terrain ?

Nous alertons aussi et régulièrement la Direction commerciale sur la dégradation permanente des conditions de travail des conseillers commerciaux en agences :

la vente étant plus importante pour cette Direction que les tâches administratives, l'assimilation des nouvelles procédures et des évolutions produits.

Les commerciaux ne peuvent plus concilier correctement leurs temps de travail, en particulier sur les marchés professionnels et agricoles où les processus de souscription et de modification de contrats sont d'une lourdeur sans précédent.

Comme la Direction Service Client, la Direction Commerciale reste sourde à ces remarques et préfère se targuer des bons résultats obtenus, même si la qualité de service rendu au sociétaire en pâtit fortement. Force Ouvrière est toujours ouverte sur le sujet mais craint là aussi, que ce soit le « ras le bol » qui amène un jour les salariés à se révolter.

Actualité juridique

Groupama Centre Atlantique a été condamnée pour licenciement dépourvu de cause réelle et sérieuse :

• Un salarié du réseau commercial, soutenu par FO, avait saisi le tribunal des Prud'hommes à la suite de son licenciement : la cause invoquée par la direction était le retrait de son permis de conduire à la suite de plusieurs petites infractions. Il vient d'obtenir gain de cause devant cette instance et la Direction n'a pas fait appel de cette décision. La décision des juges étant :

"La suspension ou le retrait du permis de conduire d'un salarié affecté à la conduite d'un véhicule, pour des faits commis dans le cadre de sa vie privée, ne peut en aucun cas justifier un licenciement disciplinaire" (Cass. Soc. du 3 mai 2011 N° 09 - 72 - 733).

• Des dommages et intérêts ont été versés à notre camarade.