

Lors des dernières Journées du courtage, les courtiers grossistes étaient davantage représentés que les compagnies. Un signe de la place qu'ils occupent désormais dans la chaîne de distribution.

L'ARGUS de l'assurance

assurance.com - Hebdomadaire n° 7732 > 12 novembre 2021 > 6 €

COURTAGE

INCONTOURNABLES GROSSISTES

Les courtiers grossistes s'imposent comme intermédiaires entre assureurs et courtiers de proximité. Mais l'encadrement de leurs pratiques fait débat.

GAN ASSURANCES

LE SERVICE RH
EN SOUFFRANCE

MUTUELLES

AÉSIO FONCTIONS
PUBLIQUES EST NÉ

SOCIAL

Chez Gan, les RH en surchauffe

Depuis 2017, la filiale de Groupama a redressé ses comptes. En première ligne dans cette transformation, les services RH se disent aujourd'hui en souffrance. Au point que les élus du CSE ont exercé leur droit d'alerte pour « danger grave et imminent ».

Une direction des ressources humaines en « état de crise ». C'est la conclusion des experts du cabinet Secafi dans un rapport rendu le 27 mai. Cette société a été mandatée par le CSE (comité social et économique) de Gan Assurances pour étudier les conditions de travail des salariés de la direction des ressources humaines et de la communication. Face à ce qu'ils considèrent comme des risques psychosociaux aggravés, les élus de la filiale de Groupama ont exercé leur droit d'alerte pour « danger grave et imminent » lors d'un CSE extraordinaire le 18 mars 2021. Une résolution votée par les trois organisations syndicales (CFE-CGC, CGT, CFDT).

Gan Assurances est de nouveau rentable depuis 2019. Mais la conduite du changement a eu un impact sur la situation sociale de la filiale de Groupama.



QUATRE ANNÉES DE TENSIONS

Juillet 2017

La CFDT et la CFE-CGC signent un accord revoyant la rémunération des chargés de mission.

Juillet 2019

Une trentaine de chargés de mission assignent Gan aux prud'hommes pour résiliation judiciaire du contrat de travail.



NETTIA DUARTE

La liste des constats dressés par ces élus est longue: «stress et peur au travail», «violence verbale», «épuisement physique et psychologique», «harcèlement», «management anxiogène»... Ils recensent, en mars 2021, quatre démissions et sept personnes en arrêt de travail sur 30 salariés aux services RH. Selon le rapport Secafi, le taux de turnover à la direction des ressources humaines et de la communication s'est élevé à 12,5% en 2020. Dans les services concernés par le droit d'alerte (développement et stratégie RH, relations sociales et contentieux), le taux d'absentéisme dépasse les 10%.

Stress intense

Les experts, qui ont mené des entretiens individuels avec les 30 salariés, ont recensé «12 personnes faisant état de leur peur au travail», «15 présentant des troubles du sommeil» et «15 faisant état de pleurs ou ayant pleuré au cours de l'entretien». Une salariée des RH, qui préfère rester anonyme, témoigne avoir assisté à «des crises de pleurs et de panique». «J'ai vu des collègues en stress intense au point de ne plus réussir à parler. Des personnes si dévalorisées qu'elles me répétaient qu'elles n'étaient "que des merdes"». «Elles devaient constamment se justifier auprès du mana-

gement. Cela n'allait jamais assez vite, ce n'était jamais assez bien. Elles en perdaient l'appétit et le sommeil», ajoute une ex-salariée de l'entreprise.

Une situation identifiée par la direction dès 2020, avant le droit d'alerte: «Nous n'avons pas négligé la souffrance au sein de la DRH, qui est réelle, ni les conclusions de l'enquête Secafi. Nous avons souhaité traiter les risques psychosociaux au plus vite», assure une source proche de la direction. Au cours de l'année 2020, sur demande de la DRH, la psychologue du travail avait lancé une enquête qualité de vie au travail (QVT). Présentées à la DRH et aux chefs de service RH en janvier, ses conclusions ont ensuite été «remaniées par la direction après l'adoption du droit d'alerte», dénoncent des sources internes. Comme en atteste un courriel daté du 2 avril 2021, ce n'est qu'à la demande de l'inspecteur du travail que la DRH a organisé la restitution de cette enquête le 6 avril. Cette dernière pointe plusieurs «facteurs de tension» comme «le stress», «la charge de travail», «le contact avec des personnes en souffrance», et émet des «préconisations» à destination du management pour «accompagner les changements».

Au total, les élus CFE-CGC et CGT ont engagé trois procédures pour délit

d'entrave au fonctionnement du CSE. Ils reprochent à la direction de ne pas respecter la procédure du droit d'alerte. Comme le relève l'inspecteur du travail dans un courrier adressé le 16 avril à la DRH, «la direction de Gan Assurances n'a pas donné de suite à cette enquête, n'a pas réuni le CSE en urgence et n'a pas non plus informé les services de l'inspection du travail», ce qui constitue, selon lui, «des entraves au fonctionnement» du CSE (voir définition page suivante). Dans une réponse datée du 20 avril, la DRH rappelle que l'organisation d'une «enquête paritaire» a été «unaniment refusée» par les élus. «Nous souhaitons que l'enquête soit conduite par une personnalité externe, comme le recommande le rapport Secafi, pas par la DRH, qui est elle-même mise en cause!», réagit l'un d'entre eux. «La direction a sollicité des élus le nom des personnes concernées par le droit d'alerte», rappelle la DRH. Mais «si on parle, on risque d'être harcelé et viré!», redoute une salariée. Huit mois après l'exercice du droit d'alerte, «la direction de Gan n'a apporté aucune réponse satisfaisante», constate-t-elle.

Appui de l'inspection du travail

Des groupes de travail, ainsi qu'un comité de suivi paritaire, ont pourtant été mis en place en juin à l'initiative de la direction. Les élus ont refusé d'y participer, considérant qu'il s'agit d'une entrave au fonctionnement du CSE. Ce que rappelle l'inspecteur du travail dans un courrier daté du 21 juillet 2021. Ce dernier est formel: «Les mesures envisagées [par la DRH] semblent très insuffisantes.» Il demande donc à la direction de «présenter dans les meilleurs délais un plan d'action détaillé de prévention des risques psychosociaux dans le service de la direction des ressources humaines». Contactées par L'Argus, ►►

Janvier 2021	18 mars 2021	7 mai 2021	27 mai 2021	16 juin 2021
La psychologue du travail présente les résultats d'une enquête qualité de vie au travail à la DRH.	Un droit d'alerte est déclenché en CSE extraordinaire pour « danger grave et imminent » sur les salariés de la DRH.	Le CSE engage une procédure pénale contre la direction pour délit d'entrave.	Le cabinet Secafi, mandaté par le CSE, remet son rapport d'expertise sur les risques psychosociaux au sein de la DRH.	Le CSE engage une deuxième procédure pénale pour délit d'entrave.

Chez Gan, les RH en surchauffe

►►► ni la direction de Gan ni la direction de Groupama n'ont souhaité s'exprimer.

L'inspection du travail et la médecine du travail ne partagent pas la même appréciation du risque. La médecine du travail considère que le danger grave et imminent « n'existe pas au sein de la DRH, car il n'y a pas de "risque suicidaire" ». Le directeur général de Gan, Claude Zaouati, aurait d'ailleurs déclaré lors d'une réunion du CSE, le 3 juin : « Ni le rapport Secafi ni le diagnostic RPS QVT ne mettaient en évidence l'existence d'un risque grave [...], ce que le médecin du travail a expressément confirmé hier. Or, qui est mieux placé que le médecin du travail pour se prononcer sur l'existence d'un risque grave sur la santé de nos collaborateurs ? », cité dans un courrier de l'inspecteur du travail. Ce dernier invite la médecine du travail à « reformuler sa position » au regard de « la définition juridique d'un danger grave et imminent ».

Stratégie de transformation

Comment en est-on arrivé là ? La DRH était l'une des dernières directions dont les objectifs n'avaient pas encore été alignés avec la stratégie de transformation engagée depuis 2017. Une réorganisation portée par une directrice des ressources humaines, nommée en mars 2020 pour travailler sur la marque employeur, la

mobilité interne et le suivi des compétences. « La crise sanitaire et les nouvelles attentes ont généré des problématiques de surcharge de travail. C'est la conséquence malheureuse d'une transformation où le niveau d'exigence requis a mis en difficulté des collaborateurs », note une source proche de la direction. Pour un élu CFE-CGC, « les services RH sont le dernier maillon de la chaîne qui craque. Ils ont accompagné toutes les transformations depuis quatre ans, avant d'être réorganisés eux aussi ». Les salariés de la DRH interrogés par L'Argus confirment que les changements se sont accélérés avec l'arrivée de nouveaux responsables aux méthodes « plus drastiques » bénéficiant de « l'appui de la direction générale ». « Les dossiers de contentieux ont explosé. On nous a demandé de monter à la chaîne des dossiers de licenciement pour inaptitude ou insuffisance professionnelle », témoigne une collaboratrice RH.

Nommé en 2017 à la tête de Gan, Claude Zaouati a été chargé par la maison-mère, Groupama, de redresser la compagnie. Un plan qui a porté ses fruits avec un retour à la rentabilité technique en 2019, et qui a d'abord consisté à revoir le modèle commercial. Apporteurs d'affaires pour les agents généraux, les quelque 200 chargés de mission bénéficiaient de rémunérations élevées, jugées injustifiées. Un nouvel accord de rémunération a donc été signé par la CFDT et la CFE-CGC (voir chronologie page précédente). « La direc-



1620

Le nombre de salariés de Gan Assurances, dont 30 dans les services RH

SOURCE : ENTREPRISE



65,1%

Le ratio sinistres à primes

SOURCE : RAPPORT SFCR 2021, DONNÉES 2020

tion affirmait qu'elle nous donnerait les moyens de notre développement... Mais nous nous sommes aperçus que le plan était de liquider notre métier », témoigne l'un des 22 chargés de mission encore en poste. Leurs reproches : « La direction de Gan n'a pas organisé de PSE ni de mesures de reclassement. » Près de 70 chargés de mission auraient été poussés à la démission pour devenir agents, tandis qu'une centaine auraient été licenciés « avec de gros chèques ». « Ceux qui sont restés sont tombés en dépression, ont été placés en arrêt maladie », témoigne-t-il. Une trentaine de chargés de mission ont assigné Gan aux prud'hommes en juillet 2019 pour « résiliation judiciaire du contrat de travail ». Et Gan a été condamné à verser 1 M€ dans trois procédures pour licenciement abusif intentées par des inspecteurs. « Ils ont renouvelé 54 % des effectifs », témoigne un inspecteur. Ils montent des dossiers pour se séparer des anciens. » Salariés et élus souhaitent aujourd'hui « pouvoir retravailler dans un climat serein » et attendent des réponses. Selon nos informations, la direction de Groupama aurait été informée.

● AURÉLIE ABADIE

À RETENIR

■ Droit d'alerte du CSE

Tout membre du Comité social et économique (CSE) dans une entreprise de plus de 11 salariés peut exercer son droit d'alerte en cas de « danger grave et imminent ». Face à cette alerte datée et signée, prévue par le code du travail (article L. 2312-5), l'employeur doit déclencher une enquête et adresser une fiche de renseignements à l'inspection du travail. En cas de désaccord persistant, l'employeur doit réunir un CSE dans les 24 heures.

L'inspection du travail, qui peut assister à cette réunion, peut mettre en demeure l'employeur de remédier à la situation.

■ Délit d'entrave au fonctionnement du CSE

Toute entrave aux missions générales des élus du CSE, par exemple l'absence de consultation du CSE ou la non-convocation d'un élu à une réunion, constitue un délit de la part de l'employeur. Il peut être condamné en justice à une amende de 7 500 €.