



## **ORGANISATION AGENCES**

### **Restitution du sondage – janvier 2022**

La CGT Groupama d'OC a procédé début janvier 2022 à un sondage relatif à la modification des horaires d'agence à partir du 1<sup>er</sup> février 2022.

Le sondage traite six questions :

- 1- La CGT GOC doit-elle poursuivre ce travail d'études ?
- 2- La CGT GOC doit-elle assigner la direction si elle ne respecte pas le droit ?
- 3- Quel est votre statut (décompte horaire ou forfait jours) ?
- 4- Quels sont les avantages de cette organisation ?
- 5- Quels en sont les inconvénients ?
- 6- Quelles sont les remarques supplémentaires que vous souhaitez formuler ?

### **LA RESTITUTION DU SONDRAGE**

#### **Question 1 – La CGT GOC doit-elle poursuivre ce travail d'études ?**

A l'unanimité, vous demandez à la CGT GOC de s'emparer de ce sujet.

#### **Question 2 – La CGT GOC doit-elle assigner en justice la direction si elle ne respecte pas le droit ?**

A l'unanimité, vous demandez à la CGT GOC de ne rien lâcher et d'ester en justice si nécessaire.

La CGT GOC et ses avocats avec qui nous avons échangé sur ce sujet se tiennent prêts à aller plus loin dans la défense des droits des salariés de Groupama d'OC.

#### **Question 3 – Quel est votre statut ?**

En grande majorité, les répondants sont au forfait jours.

#### **Question 4 – Quels sont les avantages de cette organisation ?**

Les répondants mettent principalement en avant l'avantage procuré pour les sociétaires et indiquent aussi et surtout l'absence d'avantages pour les salariés.

Ces propos sont à mettre en confrontation avec les inconvénients qui soulignent les interrogations sur la pertinence commerciale de cette nouvelle organisation.

*Les verbatim :*

« Avantages clients »

« L'avantage est pour le client qui trouvera son agence plus souvent ouverte (agence principale) »

« Mêmes horaires pour tous et toutes les agences »

« Avoir une plage horaire plus large pour les clients de tout âge »

« Aucun avantage pour de nombreuses agences ! Cela va même bloquer le commercial »

« Je n'en vois pas »

« Aucun pour le salarié »

« Aucun pour nous, une vraie réorganisation de notre vie personnelle et notre vie professionnelle »

« Aucun pour les mono etp »

« Aucun dans la mesure où on nous impose d'être présent en agence sur les plages horaires d'ouverture »

« Ras pour moi »

« Pas de changement pour nous car en tant que conseiller, nous dépassons souvent nos horaires prévus dans les ouvertures »

#### **Question 5 – Quels en sont les inconvénients ?**

Vos retours témoignent d'une absence de connaissance, de la part de la direction, de ce que vous vivez au quotidien avec vos sociétaires d'une part et de vos conditions de travail d'autre part.

*Les verbatim :*

« Différence entre les commerciaux »

« Cela ne permet pas de nos nombreux rdv à l'extérieur. De plus, comme le stipule notre contrat, on peut finir tard donc on récupère des jours. Mais avec ce nouveau système, impossible. On ne respecte plus notre contrat de travail ou sinon on fait énormément d'heures !!! »

« Après 20 ans à travailler avec les mêmes horaires, le changement n'entraîne aucun avantage de salaire »

« Moins de temps consacré à la proactivité, encore plus de temps imposé en agence. Du coup, moins d'activités extérieures, moins libre. Je ne comprends pas cette notion de forfait jours... et l'impression que c'est motivé pour que nous posions moins les mercredis et vendredis »

« Horaires fixes prolongés. Moins d'autonomie. Journée continue sans pause imposée »

« Néanmoins, je trouve personnellement le système compliqué pour les clients qui sont habitués au point de vente. On leur demande de se plier à une organisation pas très simple »

Quant au vendredi sans fermeture, là encore cela me semble très contraignant en terme d'organisation et ne favorise pas l'équilibre et l'harmonie indispensable au bon épanouissement des ~~collaborateurs~~ salariés»

*Nb CGT : collaborateur est un terme de novlangue. Lorsqu'un salarié est viré, la direction utilise, à juste titre, le terme de salarié, soumis à un contrat de subordination et non pas de collaborateur !*

« Agence secondaire rurale, pas de passage à laisser l'agence ouverte sur ces amplitudes horaires. De plus, les clients préfèrent être visités chez eux »

« Ras »

« Non conforme au contrat de travail. On s'éloigne des valeurs de l'entreprise. Aucun intérêt pour une agence secondaire en milieu rural d'avoir une amplitude d'horaires aussi large. Les sociétaires souhaitent qu'on se rende chez eux »

« Organisation personnelle (pas de garderie au-delà de 18h15), et les vendredis à partager pour garder une agence ouverte en milieu rural n'est pas adaptée du tout »

« Impact sur l'organisation de vie privée »

« Diminution du temps de repas. Personne en agence après 17h. Désorganisation des parents. Changement fondé sur un alignement de toutes les agences sur une amplitude maximale »

« Tenue d'agence maquillée les lundi, mercredi et vendredi matin pour les mono ETP en les obligeant à rester sur site. Impossible pour le sociétaire de comprendre l'organisation. Organisation pour les parents célibataires, perte de pro-activité avec peu de dispo les après-midi (les sociétaires préfèrent) »

« Horaires agence mono ETP non réalistes avec le secteur, Organisation des journées »

« Temps de travail plus long et surtout non rémunéré ! »

« En milieu rural, petite ville, le matin, il y a une grande fréquentation. Terminer à 18h n'apporte rien, nous restons souvent à l'agence pour finaliser l'administratif, mais les sas sont fermés, pour le sociétaire aucun avantage. À titre exceptionnel, des rdv sont positionnés le samedi matin »

« On est au forfait jours, mais on est tenus à des horaires d'ouvertures des agences »

« Nos heures supplémentaires ne nous sont pas payées »

« Pour agence 2 etp avec horaire non stop le vendredi et tous les jours 18h, comment faire quand un des etp est absent soit en RTT soit en congés soit en maladie .....quelle est la règle....paiement des heures supplémentaires ? Et le vendredi ? En non stop ? »

### **Question 6 – Quelles sont les remarques que vous souhaitez ajouter ?**

Vos réponses témoignent de l'attachement que vous portez à Groupama sur ses valeurs mutualistes et des incohérences que vous soulignez sur les décisions prises par la direction.

*Les verbatim :*

« Vendredi entre midi et deux inutile »

« Comment pouvons-nous être au forfait jours si on doit respecter un planning agence de façon récurrente, aussi, je pense qu'il y aura de sacrés points négatifs lors des congés d'été et des arrêts prolongés d'une des personnes de l'équipe agence. Nous serons obligés de tenir l'agence 24/24 ? Enfin plutôt du lundi au vendredi matin et après midi »

« J'espère vraiment que le syndicat va défendre nos droits car on sent qu'il n'y a aucun soutien suite aux différentes mesures »

*Nb CGT : vous pouvez compter sur la CGT GOC !*

« Milieu rural, ces horaires sont inadaptés, aucune compensation financière et des sous-entendus de ne plus pouvoir poser les vendredis ! »

« Aucune concertation avec les personnes concernées sur les réels besoins »

« Je suis scandalisé sur la manière de faire de l'entreprise. Silence complet et aucune consultation sur le terrain ; mise en évidence 15 jours avant. Rien pendant les réunions des vœux et tout sur le document des RCS. Je pense la même chose des syndicats puisque malgré être abonné à vos mails, je ne vois aucune information passée alors que les syndicats ont signé ce changement début novembre. Entente cordiale »

*Nb CGT : La CGT GOC n'est pas encore représentative à GOC. Elle ne participe donc pas aux négociations et ne peut pas signer ou non d'accords. (ce qui ne l'empêche pas d'agir en justice si nécessaire). Cela changera peut-être aux prochaines élections si les salariés le décident en votant CGT GOC.*

« Il y a une inégalité flagrante entre les personnes qui badgent et les commerciaux ! »

« Au lieu d'uniformiser les horaires, il faudrait déjà s'occuper de nos outils de travail, en agence, pas de réseau téléphonique, pas de wifi, mediabarre une fois sur deux. Deux bureaux d'accueil, dont un disposé dans un couloir !!!! »

« Groupama nous parle de forfait jours car cela les arrange de ne pas nous payer nos heures supplémentaires mais nous demande de tenir des agences et donc nous sommes obligés d'être présents aux heures d'ouvertures des agences. Groupama nous modifie ainsi quand il le souhaite les horaires d'ouvertures agences, on passe de 17h30 à 18h00 pour les fermetures du lundi au vendredi, soit 2H30 supplémentaires non payées pour la réorganisation des agences et nous supprime notre

1h30 de pause les vendredis pour que les agences soient ouvertes en continue et nous invoque que Groupama est bien gentil de nous laisser 1h30 de pause le midi car normalement la loi ne prévoit que 30 min. Du coup cette heure-là aussi n'est pas comptabilisée non plus dans les heures supplémentaires. Donc un peu plus de clarté serait le bienvenu »

« Informer la direction que certains commerciaux doivent assurer déjà des horaires pour le phoning et rdv tardif le soir ... »

La CGT GOC vous remercie de votre contribution, indispensable à la réussite de nos actions futures.