**Avis sur le dispositif de la conversation continue dans le cadre du projet du nouveau portail RH PRO’fil**

**DECLARATION DE LA CGT**

Profitant de la refonte de l’outil Groupama Talents, la direction des ressources humaines a investi dans un nouvel outil de contrôle régulier, appelé " la conversation continue " en lien avec l’évaluation annuelle des salariés.

Après les différents confinements, la mise en place du Flex office et l’hybridation du fonctionnement des équipes entre présentiel et distanciel, la direction a ainsi souhaité mettre en place un contrôle plus serré entre le manager et le salarié. Le dispositif actuel a pourtant fait ses preuves et permet à l’entreprise de fonctionner sans préjudice.

Pour l’UGICT CGT, l’affichage d’un bénéfice record de 493 M€ en 2021 devrait se traduire par d’autres priorités : s’inquiéter de la santé des salariés par exemple, et de leur équilibre Vie perso/vie professionnelle. Au sortir de tous les bouleversements vécus, cette attention ne serait pas un luxe, c’est même une obligation légale.

Au contraire, la direction a préféré en juin s’opposer à la présentation en CSE d’un expert sur le burn-out. De fait et rétrospectivement, on comprend mieux sa crainte de débattre d’un tel sujet alors qu’elle avait dans ses cartons, un outil tout prêt pour accroitre encore la charge de travail des salariés en multipliant les objectifs et les échanges.

Cette banalisation au quotidien de l’évaluation nous semble en contradiction avec l’autonomie recherchée dans l’accomplissement de leurs missions par les salariés et avec le statut cadre dont peuvent se prévaloir 90% d’entre eux. Or la perte d’autonomie que génèrera cet outil est un facteur reconnu de risques psycho-sociaux, au même titre que l’absence de reconnaissance ou de soutien.

La genèse de cet outil révèle également les failles et les limites du dialogue social actuel : préoccupée par l’évolution des modes de fonctionnement au sein des collectifs de travail et par les nécessaires adaptations à apporter aux modalités du télétravail, la Direction a décidé seule et sans aucune concertation.

Et ce alors même qu’une renégociation de l’accord télétravail de 2019 reste incontournable et aurait pu intégrer un tel sujet.

Ce choix autoritaire est assimilable à une certaine forme de mépris vis à vis des salariés qui subissent depuis de nombreux mois, une dégradation de leurs conditions de transport et de travail combinée à une érosion sans fin de leurs rémunérations. Ce contexte ambiant impacte la santé physique et mentale des salariés avec une multiplication des cas de détresse psychologique. L’officialisation d’un contrôle quasi permanent via " la conversation continue " risque de favoriser une forme d’emprise en présence d’une charge de travail de plus en plus excessive, d’un manque de personnel, d’une mauvaise organisation ou d’un responsable hiérarchique qui en demande trop. Ces difficultés peuvent se traduire pour les personnes fragilisées par une altération et un déséquilibre dans le lien de subordination.

Le portail RH PRO’fil se présente comme une plateforme unique de gestion RH mais avec des nouvelles fonctionnalités permettant une formalisation écrite sur de nombreux aspects potentiellement toxiques comme le feedback entre contributeurs, sources de toutes les dérives.

La notion de volontariat mise en avant pour actionner certaines fonctions sur ce nouvel applicatif est un leurre face aux pressions directes ou indirectes que ne manqueront pas de subir les éventuels réfractaires.

L ’UGICT CGT de GMA demande que la fonctionnalité de " la conversation continue " ne soit activée qu’une fois son utilisation cadrée par les clauses d’un nouvel accord de télétravail qui permettra d’en définir précisément les usages et le périmètre. Par ailleurs, la CGT met en avant la dangerosité sur la facilitation de ce mode de communication, favorisant des échanges instantanés et formalisés par écrit entre manager et subordonné, porteurs de risques psychosociaux importants. Lors de l’information consultation, la direction des ressources humaines n’a pas dissipé les nombreuses interrogations en ne fournissant pas pour l’ensemble des populations concernées, un document spécifique sur la prévention des risques psychosociaux sur l’utilisation de cet applicatif.

A ce titre, notre délégation demande le vote d’une résolution actant la mise en place d’un bilan à 6 ou 9 mois par l’intermédiaire d’un cabinet externe.

Pour toutes ces raisons, l’Union générale des ingénieurs, cadres et techniciens CGT de Groupama Assurances Mutuelles s’en tiendra à un avis défavorable

**DECLARATION DE LA CFDT**

Les élus CFDT sont amenés à rendre un avis éclairé et motivé sur le dispositif de conversation continue au sein du nouveau Portail RH Pro’fil.

Les missions des élus dans le cadre de l’implémentation d’un nouvel outil sont de comprendre son fonctionnement, identifier si besoin des adaptations/évolutions nécessaires, identifier les risques. Le sujet a fait l’objet d’échanges lors du CSE de juin et la CSSCT du 5 /7, la CFDT a par la suite adressé en avance de phase de ce CSE, des questions complémentaires à la direction le 30/08. L’ensemble de ces questionnements visent bien à répondre aux prérogatives des élus d’accompagner les salariés qu’ils représentent mais aussi d’être en capacité de rendre un avis éclairé et motivé.

Les élus CFDT avaient également demandé à pouvoir accéder à l’outil dans un environnement de recette afin de le tester et comprendre son intégration au regard des outils existants. La direction n’a pas donné une suite favorable à cette demande et a organisé une CSSCT à distance présentant quelques écrans, les développements n’étant pas finalisés.

Ce nouvel outil, digital, ergonomique, multi-supports, nous a été présenté comme devant faciliter le travail du manager et donner une meilleure visibilité aux salariés sur les objectifs attendus.

Parmi les nouvelles fonctionnalités :

* **La planification, formalisation et historisation des points de suivi avec le manager ou le correspondant RH.** Cette fonctionnalité présente l’avantage d’être synchronisée avec Outlook et de formaliser de manière fluide les sujets à aborder, d’être guidé pour les passer en revue et de pouvoir actualiser les objectifs si besoin. Un archivage des échanges est mis en place et son accès est possible via « Mon historique ».

Si aujourd’hui, ces points étaient essentiellement oraux, demain, ils seront tracés par écrit. Les écrits et leur interprétation pourront avoir un impact plus important sur les salariés aussi bien collaborateurs que managers et générer potentiellement des situations RPS.

* **Le suivi continu des objectifs,** activable par le salarié ou le manager, présente les avantages suivants :
* Modification possible au fil de l’eau des objectifs. Pour la CFDT, il est indispensable que ces modifications puissent être tracées et la direction l’a confirmé.
* Identification possible de résultats clés aux objectifs (étapes intermédiaires pour atteindre l’objectif) sans obligatoirement de concertation
* Ajout possible de contributeurs à l’atteinte d’un résultat clé. De nombreuses questions ont été posées afin de comprendre le périmètre de choix des contributeurs, le degré de latitude du contributeur et la charge de travail générée sur le contributeur
* Suivi de l’avancement des objectifs de manière concertée avec possibilité de diminuer un taux d’avancement
* Synchronisation avec MS Teams

Nous reconnaissons tout l’intérêt de ces fonctionnalités. La CFDT espère que la mise en place de ce nouvel outil accompagnera mieux les managers et collaborateurs à la construction d’objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Acceptables, Réaliste et temporellement défini). La CFDT regrette l’absence de formalisation, dans l’outil, des moyens permettant d’atteindre ces objectifs (formations, accompagnement, …).

La CFDT alerte la direction sur la multitude des outils/canaux d’échanges utilisés et auxquels ce nouvel outil se surajoute. Multiplicité des canaux dont les salariés se plaignent. De plus, à ce stade et compte-tenu de la présentation partielle qui a été faite de l’outil, la CFDT s’interroge sur les articulations / impacts de ce nouvel outil avec les outils existants.

Pour la CFDT, l’absence d’un état des lieux de leurs usages ne permet pas de mesurer le niveau d’accompagnement au changement nécessaire.

* **L’affichage des contributions du salarié (manager ou collaborateur) sur les résultats clés en cours.** Cette fonctionnalité présente l’avantage d’identifier les contributions attendues par les salariés sur des objectifs et/ou des résultats clés.

**Le feedback** ne peut êtreémis que si le salarié collaborateur a associé un résultat clé à un objectif avec un ou des contributeurs.Le salarié collaborateur peut demander un feedback à son manager ou au contributeur d’un résultat clé. Le manager peut également effectuer une demande de feedback auprès du contributeur d’un résultat clé, demande dont le salarié collaborateur n’est pas averti. Par contre, c'est notifié dans l'historique des feedbacks dans la page du résultat clé (comme pour les commentaires et le suivi). Le contributeur peut refuser de répondre à une demande de feedback. Les feedbacks peuvent être modifiés ou supprimés uniquement par le rédacteur. Les feedbacks sont disponibles et disparaissent uniquement lors de la suppression. Le partage des feedbacks avec les parties prenantes de la contribution ou autres n’est pas possible.

Cette fonctionnalité peut permettre aux salariés collaborateur ou manager, au travers de ces feedbacks, d’avoir une certaine forme de reconnaissance pour le travail effectué mais aussi d’identifier des axes de progrès.

Il est important que le choix soit laissé aux salariés de répondre ou non à une demande de feedback.

Pour la CFDT, il est nécessaire de formaliser une charte où **le respect de tous les utilisateurs** (collaborateur, manager et contributeur) doit être le mot d’ordre.

La CFDT s’interroge sur la possibilité offerte au salarié (collaborateur et manager) de pouvoir contacter un modérateur dans le cas de propos inappropriés.

La CFDT reconnaît le besoin de moderniser les outils mais ces nouvelles fonctionnalités s’entrechoquent avec des pratiques différentes (culture de l’oral) et des outils existants (teams, outlook, one notes).

Aujourd’hui, les reproches faits par les salariés sur Groupama Talents sont les suivants :

Outil vieillissant déconnecté de la gestion de carrière

* Objectifs définis non pesés en termes de charge de travail
* Manque de cohérence sur les priorités entre différentes directions
* Manque de concertation entre directions pour l’atteinte d’objectifs
* Inadéquation entre l’investissement des salariés/les résultats obtenus et la rémunération   (pas de correlation entre investissement du salarié et AI)

Ce nouvel outil ne répond toujours pas à la demande forte des salariés en matière de gestion de carrière, de « mesure de leur charge de travail », ni à la reconnaissance de leur investissement et l’atteinte des objectifs par une vraie politique de rémunération.

Cet outil ne répondant que très partiellement aux attentes, il risque d’être perçu comme étant un outil de plus, apportant de la lourdeur administrative tant pour les salariés que pour les managers. Il pourra également être perçu négativement par les salariés par crainte d’un usage en leur défaveur.

La CFDT revendique

* La reprise à iso-fonctionnalité de Groupama Talents dans l’outil Pro’fil RH de Talentsoft et la **non-utilisation de la conversation continue comme à G2S jusqu’à ce que les élus puissent avoir une présentation complète de l’outil finalisé, son intégration aux outils actuels et les règles d’usage pour se prononcer par une nouvelle information consultation.**
* La visibilité sur la trajectoire d’évolution fonctionnelle de l’outil Pro’fil qui mériteront une information consultation
* Une information/consultation dès lors que les conditions de confidentialité viendraient à être modifiées (hébergement, RGPD, …)
* La mise en place d’une charte d’utilisation.

La CFDT émettra donc un avis défavorable.

**DECLARATION DE LA CFE-CGC**

Le nouveau portail RH’ Profil (partenaire Talent soft) va bientôt remplacer Groupama Talents, actuel outil d’évaluation individuelle que chaque manager utilise pour ses collaborateurs lors de la campagne de fin d’année.

Ce nouvel outil désormais utilisable sous PC, tablette et smartphone va permettre une mise à jour automatique des données des salariés présentes dans les systèmes de paie.

Plusieurs autres nouveautés notamment la formalisation et la planification des points de suivi des objectifs du collaborateur avec possibilité de les réviser avec son manager et la possibilité d’intégrer les objectifs du contributeur et leur suivi.

Le RH de GMA sera à même d’identifier les compétences dont a besoin l’entreprise et de les valoriser. L’ensemble des données de cet outil doit permettre aux RH de gérer la carrière et d’identifier les potentiels de chacun pour probablement pallier la difficulté de recruter à l’extérieur.

D’ailleurs la CFE CGC a toujours prôné la mobilité interne qui pourrait être ainsi favorisée.

La CFE-CGC attire toutefois l’attention de la direction sur une éventuelle surcharge des managers de proximité qui devra être quantifiée notamment sur le point particulier de la « conversation continue » et du suivi.

**Au final, ce nouvel outil a les défauts et les avantages de Groupama Talents ni plus ni moins mais il permettra de visualiser les objectifs supplémentaires qui ne manquent pas d’apparaître en cours d’année et ne sont pas au final forcément recensés.**

**La CFE CGC tient à affirmer que quel que soit l’outil, la relation de travail doit se baser avant tout sur une confiance mutuelle et réciproque entre le manager et son équipe.**

**Pour ces raisons, les élus de la CFE CGC donneront un avis favorable à l’utilisation de cet outil.**

 Le 6 septembre 2022

**Avis sur le dispositif de la conversation continue dans le cadre du projet du nouveau portail RH PRO’fil**

**Délibération**

1.- Le président ne prend pas part au vote.

2.- Membres élus

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| COLLEGE | NOM | PRENOM | LISTE | VOTE |
| 1-cadres | Milon | Catherine | CFDT | Défavorable |
|  | Dedessus le M. | Yves | CFDT | Défavorable |
|  | Maggiolo | Monique | CFDT | Défavorable |
|  | Guibert | Catherine | CFE-CGC | Favorable |
|  | Franc | Alain | CFE-CGC | Favorable |
|  | Cuvelier | Bénédicte | CFE-CGC | Favorable |
|  | Chaléat | Christelle | CFE-CGC | Favorable |
|  | Bourdet | Nathalie | CFE-CGC | Favorable |
|  | Joubert  | Jacques | CFE-CGC | Défavorable |
|  | Le Grand | Dominique | CFE-CGC | Favorable |
|  | Andlauer | Stéphane | CFE-CGC | Favorable |
|  | Questroy | Virginie | CFE-CGC | Favorable |
|  | Delahais | Philippe | CGT | Défavorable |
|  | Le Du | Michel | CGT | Défavorable |
| 1-non-cadres | Aldebert | Pierre | CFE-CGC | Favorable |

**Nombre de votants : 15**

**Le projet recueille :**

**Pour : 9**

**Contre : 6**

**Abstentions : 0**

*Le Comité Social et Economique rend un avis favorable à la majorité sur la mise en place du dispositif de la conversation continue dans le cadre du projet du nouveau portail RH PRO’fil.*