



### **EDITO** Les maux sous les mots

par Michel Lemaire, DSR et RS FO Matmut, et Nathalie Houllier, Secrétaire du Syndicat des Assurances, du Courtage, de l'Assistance et des Agences de Paris, salariée d'Allianz Partners France, ex Mondial Assistance.

Les mots ont un sens, les mots ont un pouvoir. Depuis plusieurs décennies, les dirigeants d'entreprises utilisent un nouveau champ lexical, le répètent au besoin pour gagner leur bataille idéologique au détriment du salarié.

#### **Le "Salarié " devient "collaborateur".**

Depuis assez longtemps maintenant, les entreprises de l'Assurance, remplacent le mot "Salarié" par "Collaborateur". Le terme s'est installé dans les consciences avec tout ce qu'il véhicule. Ce changement de mot n'est pas innocent. Un salarié vend sa force de travail que l'entreprise achète à profit. Le mot "collaborateur", en revanche, efface le lien de subordination du salarié envers son employeur, et suggère un intérêt commun, un co-entrepreneuriat et une responsabilité conjointe avec la direction et les actionnaires de l'entreprise, masquant ainsi les divergences entre la recherche du profit à tout prix d'une part, et le travail au profit de l'Humain, d'autre part. Partant de ce principe, les textes et accords insistent sur des notions de "co-construction", "d'ADN commun", de "culture d'entreprise", "d'engagement", de "confiance réciproque", "d'autonomie" et de "reconnaissance" !

*Effacer le mot "salarié" n'est pas sans conséquences. En effet, le Code du Travail reconnaît et protège uniquement les salariés. Le salarié est une personne physique liée à un employeur par la conclusion d'un contrat de travail et par une relation de subordination permanente. Le terme "collaborateur" est inconnu en droit du travail.*

#### **Le "collaborateur" reçoit de la "reconnaissance".**

La "reconnaissance" est un mot qui décale insidieusement la relation de travail. Le salaire devrait s'entendre, non plus comme un dû contractuel pour le travail effectué, mais comme une marque de reconnaissance individuelle dont l'évolution ne dépendrait que du "collaborateur" et de sa capacité à la mériter. Les entreprises transfèrent donc de plus en plus de responsabilités sur les salariés élevés à la "dignité" de "collaborateurs", supposément "autonomes" et clairement en compétition pour l'obtention de la fameuse "reconnaissance".

Dès lors, c'est un engagement personnel total et permanent qui est exigé des "collaborateurs", une mobilisation de toute la personne au service de l'entreprise, une identification à elle, un cautionnement de ses stratégies. En résumé, le collaborateur "méritant" adopte un comportement "corporate" ou "comportement d'entreprise".

*À la Matmut, les évolutions et les augmentations salariales n'existent que sur le papier. Dans la pratique, elles sont quasi-inexistantes.*

#### **La "reconnaissance" s'obtient par le "comportement".**

Cela a introduit, dans le monde du travail, l'évaluation comportementale à la limite de l'illégalité. À force d'être pratiquée envers et contre tout, elle constitue désormais au moins la moitié des objectifs et appréciations professionnelles d'équipe et individuelles. Mais du comportement "corporate" à la personnalité "corporate", la frontière est ténue et les entreprises la franchissent avec l'introduction des "soft skills" (les "savoirs être") par opposition aux "hard skills" (les "savoirs faire" concrets directement utiles à l'exécution du travail).

#### **Du "comportement" à la personne elle-même.**

Les "soft skills", ou "savoirs être", de par l'imprécision de cette notion, ont permis le glissement de l'évaluation déjantée abusive du comportement, à celle de la personnalité. En effet, les qualités et dispositions naturelles exploitables, telles que la sociabilité, la capacité à convaincre, à accepter et faire accepter le changement, à prendre des risques, à innover, l'adaptabilité ou le "leadership", sont



# La Gazette de FO Matmut

**Octobre 2022**

Page 2 / 4

transformées en "attitudes attendues", en objectifs professionnels obligatoires. Ces "soft skills" standardisés, formatés en conformité avec les besoins de l'entreprise et régulièrement évalués, dépassent de très loin le périmètre du "travail" et les obligations contractuelles des salariés. Tous les salariés sont concernés, cadres et non cadres...

## **La personne individuellement responsabilisée.**

L'entreprise étend son contrôle sur l'esprit et la façon d'être du "collaborateur". Elle envahit son espace mental. L'entreprise n'évalue plus seulement la quantité et la qualité du travail mais aussi les qualités personnelles mises en œuvre pour le réaliser. Ces objectifs immatériels protéiformes et les évaluations individuelles subjectives qu'ils entraînent dans ces entreprises où les salariés sont contraints de se réadapter continuellement aux restructurations incessantes et aux mutations des métiers, créent un environnement de travail incertain, précaire et anxiogène.

Les salariés devenus "collaborateurs responsabilisés" et supposément "estimés" sont englués dans un entremêlement malsain de l'intime et du professionnel tout en jouant les funambules "Agiles" à des postes de travail et dans des métiers devenus instables, changeants, sans garantie d'avenir. Le Risque Psycho-Social s'en trouve décuplé.

## **De la responsabilisation à la culpabilisation.**

Le "collaborateur" ainsi savamment conditionné, ressent son épuisement nerveux, ses difficultés professionnelles, comme un échec personnel dû à une insuffisance de son propre caractère autant qu'à l'effet de pressions extérieures. Les DRH exploitent cette fragilité pour se dédouaner. Le cas échéant, elles dégagent l'arme de "l'insuffisance professionnelle" qui peut s'abattre à tout moment sur n'importe qui.

Au final, les entreprises reportent sur le salarié la responsabilité de son "employabilité". La "non employabilité" est brandie comme une sorte de "maladie" du "collaborateur" qui n'a pas été assez "responsable", ni

suffisamment "co-constructeur" de sa carrière, pour s'en prémunir.

## **L'entreprise est bienveillante.**

Depuis quelques années, le concept de bienveillance est à la mode dans les entreprises, mais sans que l'on sache ce qu'il recouvre exactement. Contrairement à ce que l'on croit, c'est une notion assez ancienne du rapport à l'autre, dont le sens a sensiblement évolué au fil du temps. Aristote disait qu'était bienveillant celui qui « souhaitait faire le bien de l'autre ». Plus près de nous, Thomas d'Aquin en proposait une déclinaison autour de la « volonté de faire le bien de l'autre de manière désintéressée ». Kant évoque lui un « devoir d'humanité ». Appliquée à l'univers du travail, la bienveillance implique une adhésion pleine et entière à vouloir faire le bien d'autrui. La principale caractéristique de la bienveillance est de placer l'humain avant tout. Les compagnies d'assurances, dont la Matmut, placent-elle le salarié avant tout ? Non, les entreprises ont arrêté de faire attention aux salariés (les arrêts de travail, burn-out et les licenciements augmentent). D'ailleurs, Julia De Funès, philosophe en entreprise, met en garde face aux faux-semblants de la bienveillance, car « la vraie mission de l'entreprise est de créer davantage de performance. Avoir un cadre de travail sympathique, c'est agréable, mais cela reste souvent un artifice ». La bienveillance est l'outil sympathique pour rendre les salariés plus rentables.

## **Du "collaborateurs culpabilisé" au "syndicat responsable".**

Les camarades qui défendent les salariés tombés dans ce piège mortifère doivent eux-mêmes lutter contre ce conditionnement. Cette combinaison, voire fusion inconsciente du travail et de la personne, des intérêts des travailleurs avec ceux des actionnaires, invite les syndicats à accepter le titre de "partenaires sociaux" supposément "co-responsables", voire "cogestionnaires", et donc soucieux de ne pas gêner les plans de l'entreprise quels qu'ils soient. Tout syndicat qui entrerait dans ce "partenariat" adopterait une position antinomique avec la défense des droits et des intérêts des salariés.



### **DOSSIER** Demandes faites à la Direction

Voici les dernières mises à jour :

#### Retraite progressive pour les salariés au forfait jours

Demande du 08/09/2022.

FO avait constaté sur Matmut Connect que l'information sur la retraite progressive était erronée.

En effet, la Direction précise que les salariés au forfait jours ne peuvent pas bénéficier de la retraite progressive.

Cependant, depuis le 1er janvier 2022, il y a eu une extension du dispositif de retraite progressive aux salariés dont la durée de travail est fixée par un forfait en jours et à l'ensemble des travailleurs salariés et non-salariés.

FO a donc demandé si la Direction applique bien la législation.

Lors du CSE du 21 septembre 2022, FO a réitéré sa réponse et la Direction a répondu que la retraite progressive est acceptée dans les mêmes conditions que pour l'ensemble des salariés. L'intranet a été mis à jour.

#### Temps de pause PFT Ociane

Demande du 17/09/2022.

FO a relancé la Direction concernant les temps de pause des Conseillers Téléphoniques Ociane.

Nos collègues de la PFT Ociane se voient attribuer 10 minutes de pause le matin et 10 minutes de pause l'après-midi.

L'INRS préconise d'aménager une pause d'un quart d'heure toutes les 2 heures si la tâche sur écran n'est pas intensive.

La Direction ne prévoit pas d'étendre la durée des pauses car les salariés de la PFT Ociane bénéficient de la pause déjeuner et autre temps dits « conviviaux »

**Les collègues auront donc 10 minutes de pause par jour en moins que les autres PFT.**

#### Situation de fatigue des agence

Demande du 19/09/2022.

FO a alerté la Direction sur les conditions de travail des agences via [notre lettre ouverte du 19 septembre](#).

Lors du CSE, FO a abordé les conditions de travail des agences. Pour la Direction tout va bien en agence selon le baromètre social et la situation décrite dans la lettre ouverte est minoritaire. FO a indiqué soumettre des propositions pour résoudre une partie des problèmes rencontrés en agence et ailleurs. La Direction a répondu

en CSE préférer que l'on soit en proposition et en construction qu'en alerte.

**FO a donc demandé un rendez-vous avec la Direction pour discuter des solutions (voir notre lettre ouverte du 03/10 ci-dessous) mais la Direction refuse de rencontrer FO.**

**Pour FO, la Direction est pour le dialogue social uniquement lors du CSE lorsque cela est retranscrit.**

#### Situation de l'UGS 64 et de l'UGS 66

Demande du 20/09/2022.

FO a constaté un manque d'effectif au sein des UGS 66 et 64 et de ce fait une surcharge de travail. FO a demandé le renforcement des équipes.

Nous attendons la réponse.

#### Fermeture des agences les 24 et 31 décembre 2022

Demande du 12/10/2022.

FO a relancé la Direction sur la fermeture des sites de travail pour les 24 et 31 décembre 2022.

Nous attendons la réponse.

#### Agencement des PGIS de St Priest et Aix-en-Provence

Demande du 14/10/2022.

Suite à la mise en place du projet Harmony, FO a demandé à la Direction de revoir la réorganisation pour atténuer le bruit.

En effet, sur deux plateaux, les aménagements sont spacieux mais cet espace gagné se répercute sur les autres plateaux où les collègues se retrouvent très serrés. Le bruit, facteur de pénibilité, augmente.

Nous attendons la réponse.

#### Pression sur les conseillers en assurance pour la vente de CVIE

Demande du 16/10/2022.

FO a écrit à la Direction pour faire cesser la pression commerciale sur les CVIE.

Voici le mail :

« FORCE OUVRIÈRE souhaite vous interpeller sur la pression des CVIE que la Direction met sur les conseillers en assurance.

Les conseillers ont pour objectif ou "ambition" de faire 4 CVIE par mois. FORCE OUVRIÈRE souhaite rappeler que les conseillers en assurance ne sont pas soumis à objectifs, même déguisés.

FORCE OUVRIÈRE souhaite rappeler la surcharge de travail des conseillers. Surcharge de travail qui s'accroît

# La Gazette de FO Matmut

**Octobre 2022**

Page 4 / 4

avec l'opération "coup de poing" des services sinistres qui impacte le quotidien des conseillers.

De plus, le contexte économique actuel n'est pas propice à l'épargne et mettre la pression sur les conseillers ne va pas changer la situation économique dégradée. Beaucoup de français ont des difficultés à faire face aux conséquences de l'inflation et ils n'ont pas les moyens d'épargner.

Enfin, notre Organisation Syndicale déplore le choix effectué par la Direction de transformer les directeurs d'agences en "coach" (cf les formations de coaching déployées) accompagnant les conseillers à se responsabiliser et s'auto analyser aux fins d'accentuer leur performance.

Aussi, FORCE OUVRIÈRE demande à la Direction de cesser de mettre la pression sur les conseillers en assurance. »

Nous attendons la réponse.

>> [Accéder au dossier](#) <<

## **ACTU** GRÈVE NATIONALE GÉNÉRALE du mardi 18 octobre 2022 pour des HAUSSES DE SALAIRES GÉNÉRALES et pour GARANTIR LE DROIT DE GRÈVE

Le 17/10/2022

À l'appel de FO, CGT, SUD, FSU, l'UNEF, MNL, VL et FIDL. Jeudi 13 octobre, nous avons informé la Direction que FO n'est donc pas présente le 18 pour la restitution de l'expérimentation du télétravail en agence par la Direction (rassurez-vous, on connaît la chanson, et cette restitution se bornera au même constat fait il y a six mois...).

>> [Lire le communiqué de la Fédération](#) <<

## **FLASH** Pénurie de carburant et télétravail

Nous avons demandé à la Direction l'extension du télétravail à la semaine pendant la période de pénurie de carburant.

Celle-ci nous répond qu'elle reste attentive à la situation

au jour-le-jour et préconise, lorsque la situation l'impose, d'utiliser le télétravail occasionnel.

**Collègues, pensez au télétravail occasionnel.**

**Si vous rencontrez des difficultés pour l'obtenir, contactez-nous.**



## **TRACT** Accord Pouvoir d'achat : FO dit Non à la Stigmatisation !

Le 28/09/2022

À FO Matmut, les adhérents sont souverains dans la prise de décision : bien que la tentation d'accepter était forcément présente, le refus de signature de l'accord sur le "pouvoir d'achat" a été décidé à la grande majorité.

Nous vous expliquons les raisons de ce refus.

>> [Lire le tract](#) <<



## **LETTRE OUVERTE** sur les mesures d'urgence pour le réseau d'agences

Le 03/10/2022

Devant le déni de la DRH, nous demandons un RDV avec le Directeur Général, afin de discuter des améliorations des conditions de travail que nous souhaitons voir appliquées dans le réseau d'agences.

>> [Lire le tract](#) <<



## **TRACT** Conseillers renforts agence : Le flou persiste !

Le 06/10/2022

La Direction a commencé à recruter alors même que les postulants ne savent pas à quelle sauce ils vont être mangés...

>> [Lire le tract](#) <<