

## Intervention Sylvie GRAPPIN (CFDT) au CA MGEN du 21 janvier 2011

Monsieur le Président

Mesdames les administratrices, messieurs les administrateurs,

Je remercierai tout d'abord le Président de ses vœux. Une collègue me disait récemment qu'elle ne souhaitait plus de vœux au motif qu'ils ne se réalisent presque jamais... Je n'ai pas son pessimisme, sinon je ne serai pas dans cette instance, ni à cette tribune, alors pour changer un peu, je « nous » souhaite ... que le meilleur de 2010 soit le pire de 2011.

### L'UMG

La décision prise par la MGEN de ce regroupement avec ces 4 mutuelles de la Fonction Publique va dans le sens de l'Histoire. Les organisations syndicales reprochent souvent, avec raison, à la MGEN de ne pas assez anticiper, des regroupements ont déjà eu lieu, où certaines mutuelles FP se sont fourvoyées, qu'aurions nous dit si la MGEN était restée sur son nuage rose, qui n'est plus tellement rose d'ailleurs.

Mais votre instance doit entendre les inquiétudes exprimées depuis juin dernier La MGEN peut répéter urbi et orbi : « il ne s'agit en aucun cas d'une fusion ni absorption », ce n'est pas pour cela qu'il n'y aura pas à court ou moyen terme des retombées sur les personnels, y compris les salariés du Siègne.

Quand on lit « cette Union serait le moyen de développement de politiques communes sur les multiples sujets où les mises en synergie sont indispensables » et que 13 chantiers opérationnels communs sont cités ...

Quand dans le document « Ambition à 5 ans pour l'UMG » on lit « des moyens humains, techniques et d'infrastructures pourront être mis en commun sein du groupe » le fait que la MGEN soit « l'opérateur majeur » de l'UMG ne suffit pas à rassurer.

Le minimum est d'informer régulièrement les salariés et leurs instances des projets d'évolution sur ces sujets.

J'ai dit dans d'autres lieux que je trouvais courageux ce document « Ambition à 5 ans », je citerai une phrase que je trouve par contre utopique pour ne pas dire irréaliste étant donné la situation actuelle :

« Les valeurs et l'image de l'UMG, ses performances, son mode de management et les perspectives d'évolution professionnelle et personnelles offertes la rendent attractive auprès des meilleurs talents militants et salariés » ...

C'est une transition facile sur le second sujet que je vais aborder :

Vous avez dû avoir quelques informations sur l'enquête « **Bien être au travail** », enquête confiée par la MGEN à un cabinet externe et présentée comme permettant un « diagnostic neutre », vous avez eu des commentaires en particulier sur les résultats de la mutuelle Centres de services.

La communication sur les résultats généraux de l'UES a connu un léger moment de flottement tellement le diagnostic n'était pas bon, on a même entendu au début (on croyait tromper qui ?) : « on pensait que c'était pire », très motivant n'est-ce pas ! si je vous dis on pensait que c'était catastrophique c'est juste très mauvais...

Puis la lettre du Président aux 9 000 salariés a ouvert une autre période moins « langue de bois » des Responsables, même si l'argument « résultats comparables » à d'autres entreprises ayant vécu une restructuration est un peu court.

Je vais m'attarder quelques minutes aux résultats du **Siège**, 58 % de réponses (238 salariés) pour 52% au niveau de l'UES (4 600 salariés).

Les résultats sont officiellement présentés comme corrects, *en vert plus ou moins soutenu*, par rapport aux résultats inquiétants, *en rouge foncé de la mutuelle précitée*.

Il n'y a pas de quoi être fier : est-ce que vous seriez fiers d'un élève qui rentre de l'école 1<sup>er</sup> de sa classe mais avec 7 sur 20 car la moyenne est 5 sur 20 ?!

Vous savez que les réponses au questionnaire ont été analysées par rapport au groupe de référence interne de *l'ensemble des répondants de l'UES MGEN* mais aussi par rapport à un groupe de référence externe constitué de plus de 23 500 observations issues d'une soixantaine d'entreprises reflétant la diversité des métiers de la MGEN, les entreprises et métiers trop éloignés ayant été retirés.

Il en ressort qu'en ce qui concerne les **5 facteurs de risque** du vécu du travail (charge de la tâche, motivateurs de la tâche, fonctionnement de l'équipe, soutien de l'entreprise, contexte socio-économique), les résultats sont globalement meilleurs que ceux des 3 autres mutuelles **sauf pour fonctionnement de l'équipe où ils sont conformes au groupe de référence interne : c'est à dire résultats mauvais**.

Et pour ces 5 facteurs de risque ces résultats sont moins bons, légèrement mais moins bons que ceux du groupe de référence externe. Etonnant non ?

Concernant les indicateurs de **bien-être au travail**, les résultats sur la motivation sont conformes à ceux de la moyenne de l'UES, mauvais, et toujours légèrement moins bons que ceux du groupe externe.

**Les points faibles** identifiés par Axis Mundi pour MGEN Union sont

Au niveau des facteurs de risque :

- l'absence de repère pour identifier une personne de confiance,
- les difficultés dues aux déplacements domicile/travail,
- le manque de clarté sur ce qui est attendu du salarié,
- l'absence de retour sur le travail effectué,
- le manque d'organisation,
- la « non capacité » à retenir les collaborateurs compétents.

Au niveau des indicateurs de bien être : une mauvaise identification par le salarié des impacts de son travail : pas de satisfaction ni de fierté du travail exercé.

Les facteurs ayant un impact important sur le **stress** sont :

- la mauvaise organisation du travail,
- l'absence de perspectives,
- l'absence d'application par l'entreprise des valeurs de la mutuelle.

Les facteurs ayant un impact important sur la **motivation** sont :

- le manque d'épanouissement,
- le manque de perspectives,
- l'organisation du travail et l'absence de responsabilités.

Les facteurs ayant un impact important sur les **comportements indésirables** :

- le ressenti d'une mauvaise ambiance,
- l'absence de soutien social de l'équipe et de la hiérarchie.

Les résultats selon âge, ancienneté, catégories socio professionnelles indiquent un « mal-être » plus poussé chez les employés, les plus de 45 ans et les plus de 20 ans d'ancienneté.

Comme les organisations syndicales, le CHSCT, et une partie des salariés du Siège, je ne suis pas très étonnée par les résultats de cette enquête qui sont voisins de celle menée en 2006 par le CHSCT et le médecin du travail sur la base du questionnaire Karasek : la CFDT avait alors réalisé un tract dont le titre était « Grand corps malade ? »

Hélas, à cette époque, aucune suite institutionnelle n'avait été donnée.

Ceux qui disent qu'ils ne savaient pas ne voulaient pas savoir.

Les points faibles spécifiques mis en évidence tels *que l'absence de personnes de confiance référentes, le manque de lisibilité en termes d'organisation, de communication ne sont pas très étonnants pour qui travaille au Siège* : 2 exemples qui ne sont pas qu'anecdotiques

Il y a un nouvel organigramme au Siège depuis 15 mois, octobre 2010, on attend toujours l'organigramme nominatif, demandé à chaque réunion de délégués du personnel depuis le printemps dernier ! Les territoires sont fluctuants, mais ça permettrait de s'y retrouver un peu.

La liste des interlocuteurs du Siège est en attente de mise à jour depuis ... un temps certain, alors qu'elle devrait être mise à jour au moins tous les mois, c'est un outil pour le Siège comme pour le Réseau, mais n'a pas l'air pourtant d'être une priorité des Responsables.

La MGEN met semble-t-il beaucoup beaucoup de moyens en ce qui concerne la communication envers le grand public, les futurs adhérents, les adhérents, les

partenariats extérieurs, etc mais envers les salariés ? Il ne s'agit pas de parler seulement de moyens mais au moins de volonté, d'intentions.

Il y a certes des réunions d'information des sujets stratégiques des cadres du Siège 3 fois par an, enfin de presque tous les cadres du Siège puisque la vingtaine de non résidentiels ne sont pas convoqués, mais cela ne remplace pas une réelle politique.

Quelle conduite du changement au Siège ? Quels travaux sur l'organisation du travail ? On ne passe pas « naturellement » d'un mode quasi administratif à un mode en projets transverses etc.

Certains se félicitent de la courbe ascendante du nombre de cadres, mais ignorent le mal être de certains des employés, techniciens et agents de maîtrise qui se sentent parfois ignorés, voire niés : il ne suffit pas de dire régulièrement que « la contribution de tous est importante » puis de retourner s'occuper des Directions en pointe.

Vous trouvez que j'exagère ? Comparez les filières des fonctions suivant les directions du Siège, de 3 à 8 (hors emplois de direction)

Certes après ce diagnostic un plan d'action doit être négocié, nationalement et j'espère au plus près de chaque centre de travail. Au siège, une sensibilisation/formation est prévue dans le plan de formation 2011 du Siège pour tous les personnels d'encadrement, et les membres du CHSCT, plus de 80 personnes.

Rien ne serait plus grave que le déni de ce « diagnostic neutre » puisqu'il a fallu attendre un regard externe pour que l'institution reconnaisse ce que les salariés et leurs organisations syndicales lui disaient depuis plusieurs années.

Oui, si après quelques belles paroles et quelques actions symboliques, ce diagnostic devait être enterré je ne sais quelles pourraient en être les conséquences : une implosion ou des explosions ??? Mais sûrement pas l'efficacité attendue pour la réussite des projets de l'entreprise face aux enjeux 2011/2012

Monsieur le Président, dans votre courrier du 16 décembre aux 9 000 salariés de l'entreprise vous avez cité le nombre de réponses qui donnait de la force aux résultats de l'enquête, vous avez pris des engagements au nom du CA, notamment « de construire et mettre en œuvre un plan d'actions concerté »

Pour paraphraser un succès littéraire récent, je dirai que nombre d'entre nous sont dans l'exaspération : **que la MGEN nous prouve par des actes (comme vous disiez à Biarritz) que nous pouvons encore espérer.**

Je vous remercie de votre attention. »