



# UN JOUR APRES L'AUTRE ...

Les chroniques de GG VIE



*La CFE-CGC vous souhaite  
une excellente année*

# 2014

## L'ESSENTIEL DU COMITE D'ETABLISSEMENT DU 18 DECEMBRE 2013

*Nous vous rappelons que vous pouvez consulter cette sur le site Internet de notre section syndicale à l'adresse suivante : <http://www.cfe-cgc-ues-groupama-gan.fr/>*

Une alerte en deux temps est émise par un élu du CE concernant la dégradation des conditions de travail pour les salariés des Collectives au sixième étage de l'Immeuble MICHELET :



- 1) De sérieux problèmes de climatisation (température entre 26° et 28° sur les plateaux) rendent le travail très pénible sans que Groupama Supports et Services soit capable d'y remédier
- 2) De gros retards sont constatés dans la distribution du courrier clients, ceux-ci génèrent de graves dysfonctionnements dans la gestion des contrats. Là encore la responsabilité en incombe vraisemblablement au manque d'effectif de Groupama Supports et Services

M. SORRET partage cette intervention et précise, en ce qui concerne les travaux, qu'il ne s'agit pas d'un sujet budgétaire imputable à GG Vie puisqu'il a dégagé les sommes nécessaires.

Il déplore que les problèmes de courrier conduisent parfois à des résiliations. Il a lui-même été victime de cette situation, en ayant reçu un courrier de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) transmis avec un retard inacceptable. Il précise que Thierry Martel suit de très près cette situation que G2S va devoir résoudre rapidement

---

## INFORMATION SUR LA MARCHE GENERALE DE L'ENTREPRISE

---

### MARCHE DES AFFAIRES

---

Le chiffre d'affaires à fin novembre est à moins 10% par rapport à celui de 2013 suite à une baisse d'activité dans la collecte en assurances individuelles.

En Epargne, on constate une part de la collecte en UC de 41%, supérieure au marché.

En retraite, le démarrage récent en UC n'a pas encore d'incidence significative sur la part UC mais celle-ci devrait progresser prochainement.. La retraite individuelle affiche une collecte nette légèrement négative et un peu moins satisfaisante qu'en 2012. Nous devrions néanmoins constater un retour à l'équilibre en 2014

En prévoyance, le rythme n'est pas encore trouvé et reste inférieur aux prévisions avec une baisse du C.A. de 2%.

En assurances Collectives, la poursuite du redressement technique est plus difficile commercialement du fait d'une concurrence plus « agressive ».

L'activité immobilière, non incluse dans le chiffre d'affaires, a réalisé une bonne collecte (50 millions d'euros) sur les parts SCPI. Pour rappel, l'activité d'immobilier physique a été lancée en fin d'année.

Au global, les résultats de la compagnie sont conformes aux prévisions en terme d'affaires nouvelles et vont vers une légère stabilisation.

La planification stratégique opérationnelle (PSO) de GGVIIE sera présentée aux membres du CE au mois de janvier. Puis, au mois de juin, présentation des trajectoires pour les trois exercices à venir.

Concernant les emplois, Mme REYMONDIE déclare que la responsabilité majeure de l'entreprise est de garantir la rentabilité de l'Entreprise, ce qui garantira la sauvegarde des emplois, en conservant les effectifs en adéquation avec l'activité.

*A ce sujet, la CFE-CGC alerte M. SORRET sur les difficultés rencontrées par le SRC Prévoyance et plus particulièrement sur un mode de « décroché » dégradé où les gestionnaires sont incités à répondre aux clients que des raisons « techniques » ne leur permettent pas de leur donner immédiatement satisfaction dans le but d'améliorer artificiellement le taux de prises en charges des appels. De même, la formation des nouveaux conseillers pose problème : certains tuteurs doivent accompagner trois conseillers stagiaires en même temps), ce qui ne permet pas d'atteindre la qualité attendue de formation. Les salariés partis enthousiastes pour ce travail perdent confiance.*

M. SORRET répond qu'il révoquera ce sujet au CE du mois de janvier.

*Par ailleurs, la CFE –CGC interroge M. SORRET sur les produits d'assurances créés par le gouvernement « Euro croissance » et « Vie – Génération » ainsi que les modifications pour les contrats « emprunteur » avec la possibilité de résilier au bout d'un an.*

M. SORRET estime que notre offre en matière d'UC est suffisante pour répondre aux besoins de nos clients sans qu'il soit nécessaire de créer des contrats spécifiques. Néanmoins il suit attentivement quel sera le succès de ces nouvelles offres au niveau du marché de l'assurance.



Concernant le contrat « emprunteur », celui-ci crée une fenêtre d'opportunité car cela concerne huit millions d'assurés et il sera donc nécessaire de faire des propositions plus intéressantes que celles des cinq banques majeures. Un travail de « packaging » et de « marketing » est indispensable.

Enfin, M. SORRET conclut son intervention en annonçant la nomination de Corinne REYMONDIE au Comité de Direction de GGVIIE

---

## INDICATEURS D'INTERESSEMENT

---

Mme Laurence BAUDOIN, Directrice Financière, fait le point sur les indicateurs servant à déterminer les taux applicables dans le dispositif de calculs de l'intéressement.

Amélioration des frais généraux directs : baisse de 1 à 2%

- + Taux des contrats en Unités de compte (UC) : légèrement au dessus de 13% (seuil de déclenchement à 13%);
- + Taux de décrochés aux SRC : 90%. Sauf événements exceptionnels, le taux est atteint;
- + Production nouvelle du réseau courtage en prévoyance et santé collectives : environ 40 millions d'euros, soit entre la première et la deuxième tranche du calcul;
- + Sur le gain technique de surveillance : environ 16 millions d'euros.



Tous les critères sont donc bien dans la cible et susceptibles de déclencher le versement d'un intéressement si le résultat social est positif.

Mme BAUDOIN s'engage à indiquer périodiquement les critères liés à l'intéressement au cours de 2014, et en particulier à faire un point au mois de juin.

Concernant l'existence d'un résultat social net positif (condition primordiale du déclenchement d'un intéressement) en 2013, elle précise qu'il dépend notamment des reprises sur provisions pour risques et se montre optimiste quant à l'atteinte d'un résultat légèrement positif.

*La CFE –CGC rappelle que si le résultat est légèrement positif, la Loi permet à l'employeur de déclencher un intéressement supplémentaire au premier euro.*

---

## POINT SUR LA LECTURE AUTOMATIQUE DES DOCUMENTS « SANTE »

---

Mme Catherine OUVARD rappelle les trois étapes de la mise en place de la LAD :

- ☞ Juin 2013 : soins externes ;
- ☞ octobre 2013 : frais hospitaliers
- ☞ avril 2014 : soins cliniques.

Les premiers lots se sont déroulés conformément au planning sans incident. 85 000 factures ont été traitées en LAD sur 147 000 reçues, soit 60%. La cible sur une année complète est à 83%. Les 17% restants représente le lot d'avril.

Les rejets sont de l'ordre de 1,5% et le principal motif en est le « destinataire inconnu ».

Sur le troisième lot, les factures sont plus complexes car il y a des dépassements d'honoraires ce qui nécessite d'aller dans le « process » de la GED pour interroger AVT.

Concernant l'effet de cette automatisation sur les effectifs, Mme OUVARD rappelle l'ouverture de cinq postes de CDI en novembre dont deux en recrutement extérieur pour le SRC et trois stabilisations de CDD. Trois personnes partant en 2013 ne seront pas remplacées.

Mme OUVARD propose de revenir sur le sujet quand le troisième lot sera déployé.

---

## REMPLACEMENT D'UN MEMBRE DU CHSCT DE PARIS/NOISY/ANGERS.

---

Suite à la démission de Mme Brigitte Bihorel pour raison de santé, les élus du CE rejoints pour la circonstance par les élus de la Délégation du Personnel de PARIS/NOISY/ANGERS, désigne, par un vote unanime, Mme ALICE RENARD pour lui succéder.



---

## COMITE RELATIF A LA DIVERSITE ET A L'EGALITE DES CHANCES : PRESENTATION DU RAPPORT 2012

---



Mme Laurence GARCIA assiste à la réunion en tant que « Correspondante pour la diversité et le handicap » à GGVIÉ.

La présentation du rapport sur la diversité est identique à celui de l'an passé puisqu'il s'agit du socle élaboré au niveau du Groupe.

Ce rapport rappelle les dispositions relatives à la diversité qui existent dans les accords, ainsi que leur respect et leur mise en

œuvre à Groupama Gan Vie.

Il s'agit davantage de lister l'existant que de faire évoluer les accords, ces évolutions étant du ressort des négociations au niveau de l'UES.

Néanmoins une demande est faite pour que les parents d'enfants reconnus handicapés puissent faire leurs semaines sur quatre jours au lieu de cinq pour une meilleure prise en compte des soins. La Direction répond que ce sujet sera à discuter lors des prochaines NAO.

*La CFE –CGC suggère la mise en place d'un avenant individuel de télétravail à la main de l'établissement pour répondre à ces besoins spécifiques. La Direction répond qu'elle est toujours à l'écoute pour des cas de salariés en situation difficile.*

*La CFE –CGC demande une modélisation des démarches que doit entreprendre un salarié désireux de partir à la retraite dans les mois à venir. Faute de modèle, il existe une mauvaise compréhension de l'utilisation des jours CET avec, dans certains cas des difficultés pour la transmission des compétences.*

Mme Garcia indique qu'elle est à la disposition de tout salarié et évoque à chaque rendez-vous les organismes à contacter, la date d'effet de la retraite, les conséquences pour le contrat de travail et de l'utilisation des jours de CET.

La Direction rappelle que les OPCA n'acceptent plus les DIF. Seuls les FONGECIF en prennent encore. A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015, le CPF (compte personnel de formation) remplacera le DIF.

---

## CONGES D'ETE 2014

---

La DRH nous informe que la **Direction Générale**, « soucieuse de la qualité client », **souhaite** que la courbe des effectifs présents soit cohérente avec celle des flux clients entrant et veut, à ce titre, **que les managers de l'ensemble des services « incitent fortement » les salariés à prendre leurs congés d'été pendant trois semaines au mois d'août.2014.** Toutefois, il ne sera pas institué de fermeture de l'entreprise.

Cette décision a provoqué un tollé unanime des organisations syndicales pour différentes raisons :

- + Les assurés téléphonent autant car les réseaux sont difficilement joignables.
- + Au mois d'août, les assurés ont tout autant besoin de leurs prestations incapacité, décès et rachats - avances.
- + Certains secteurs ont une activité lissée sur l'année qui ne dépend pas directement des flux entrants ou répond à d'autres exigences (comptabilité, actuariat, MOA, contrôle interne, etc...)
- + Cette mesure met en difficulté les familles recomposées qui supportent un système de garde alternée des enfants, les salariés dont les conjoints ont des congés fixés en juillet, etc.
- + Le mois d'août est le mois le plus cher pour ce qui concerne tous les locatifs de vacances, ce qui met en difficulté les salariés aux plus faibles revenus.
- + La rentrée scolaire s'opérant en 2014, le lundi 1<sup>er</sup> septembre, rend inabordable pour les parents d'enfants scolarisés, la prise de vacances sur la dernière semaine d'août.
- + Enfin, une « forte incitation » va être diversement interprétée et mise en œuvre, suivant les capacités de dialogue des managers.

En guise de réponse à ces arguments, la DRH a rappelé que, selon les lois en vigueur, la détermination de l'ordre des congés appartenait à la direction.

*La CFE-CGC s'étonne de la nature de l'argument utilisé venant d'un interlocuteur qui dit privilégier le dialogue à la formalisation des rapports mais si le choix est pris de brandir le Code du travail, nous saurons faire face et apporter la réponse appropriée.*

*Cette décision reflète bien mal le souci soit disant constant de notre Direction d'améliorer la qualité de vie au travail et sa volonté de concilier au mieux vie professionnelle et vie personnelle.*

*Face à l'opposition générale des organisations syndicales, il semblait que la Direction avait renoncé à ce projet mais nous restons vigilants car de récents messages adressés au management des services indiquent le contraire. Une année de plaisir à travailler ensemble, cela ne se décrète pas, cela se construit autrement qu'en posant une brique de plus sur le mur des lamentations de Groupama Gan Vie.*

---

## PLAN PREVISIONNEL DE FORMATION 2014

---

Mme Cécile PAPIN présente le projet de plan de formation 2014 :

Les principaux axes retenus au titre de l'année 2014 ont été les suivants :

- + favoriser la professionnalisation des collaborateurs et des équipes ;
- + renforcer et développer les pratiques managériales ;
- + accompagner le développement de la notion d'employeur responsable de l'Entreprise.

Le plan prévisionnel 2014 prévoit 23 819 heures pour 1 958 stagiaires dont :

- + 46% de cadres                    54% de non cadres
- + 28% d'hommes                    72% de femmes.

746 collaborateurs de Groupama Gan Vie, soit 60% de non cadres et 40% de cadres, devraient bénéficier d'au moins une action de formation soit un taux d'accès de 58%.

La durée moyenne de formation par stagiaire est de 32 heures.



Le budget est supérieur à celui de 2013 en montant mais inférieur en nombre d'heures car il y a davantage de formations individualisées, et notamment des formations diplômantes plus coûteuses que les formations collectives.

L'accès à la formation des hommes et des femmes correspond à la typologie de l'Entreprise, tout comme la répartition entre cadres et non-cadres.

Les heures consacrées aux formations métiers restent équivalentes aux années précédentes.

Vingt-trois demandes de DIF ont été retenues mais toutes les demandes de DIF ne sont pas encore connues.

Principale nouveauté : Au-delà de l'évaluation à chaud qui est systématiquement contrôlée par les équipes formation, la RH souhaite mettre en place un retour « à froid » sur les formations. Cette évaluation permet de mieux répondre aux besoins de formation, de mieux choisir les prestataires ou d'optimiser la construction des modules et des outils. Elle contribue aussi à mesurer l'accroissement des compétences.

***La CFE-CGC déplore que la qualité des modules de formation pour le SRC Prévoyance ne soit pas au niveau attendu par les stagiaires alors qu'il s'agit d'un enjeu stratégique en matière de qualité de service client.***

La Direction considère qu'il faut partir d'un constat au poste de travail et apporter une réponse au plus près des besoins et non une réponse clef en mains. Une formation n'a d'intérêt qu'à partir du moment où le manager peut relayer, peut faire vivre la formation acquise. Au téléphone, il existe des formations « métier » et des formations « outils ».

***Enfin, suite à une demande relayée par la CFE-CGC, il est prévu une formation « formateurs occasionnels » destinée aux référents des services opérationnels pour les aider à dispenser les formations et transmissions de compétences, activité qui fait partie intégrante de leurs missions.***

***La CFE-CGC a donné un avis favorable sur le plan prévisionnel de formation 2014***

---00000000---

**NOTRE COMPTE RENDU VOUS INTERESSE ?**

**VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS...**

**CONTACTEZ NOUS !**

Nos Elus et mandatés au CE de GG Vie seront les porte-parole de vos questions et de vos préoccupations !



Collège Cadres et Inspecteurs :

Ludovic MALLET (Paris)

Christian DUMESNIL (Inspection Collectives Courtage Bordeaux) Représentant Syndical



Marie-Ange TIXIER (Bordeaux)



Collège Non Cadres :

Patrick DELBECQUE (Lille)

Philippe REFFAY (Bordeaux)



**CFE-CGC Section GROUPAMA-GAN-VIE**  
**Paris : 01 70 94 20 91 Bordeaux : 05 56 43 33 17**

**Lille : 03 20 63 32 33**

<http://www.cfe-cgc-ues-groupama-gan.fr>

**Des femmes et des hommes au service de leurs collègues**