



# UN JOUR APRES L'AUTRE ...

Les chroniques de GG VIE



## L'ESSENTIEL DU COMITE D'ETABLISSEMENT DU 28 janvier 2014

### En préambule : Yes He Can !

Suite à la décision du Directeur Général concernant les congés d'été 2014, notre organisation syndicale avait demandé qu'un point relatif à ce sujet soit porté au CE ce qui a été refusé. Néanmoins, le secrétaire du CE a interpellé notre Directeur en raison de la cacophonie managériale qui découle de cette décision : certains demandent à leur équipe de poser les congés sans consigne particulière, d'autres imposent déjà la sélection de trois semaines en août, d'autres encore instituent des quotas de présence qui n'ont plus cours depuis 10 ans. Il conviendrait donc d'éclaircir la situation.

Notre Directeur Général a confirmé qu'il portait ce sujet car il lui appartenait de vérifier qu'il y avait bien une adéquation entre la présence des salariés au poste de travail et l'existence de flux émanant du client et que l'opération serait menée en trois temps :

- 1) Vérification des contraintes de services, relatives au mois d'août 2014.
- 2) Prise en compte des vœux des salariés.
- 3) Validation des souhaits émis ou refus et repositionnement éventuel en fonction des contraintes pour le 7 février 2014.

..4) Information du CE

Il a été rappelé qu'imposer les départs en août revenait à créer des problèmes en matière de garde des enfants et de budget « vacances » pour les salariés car les locations sont plus onéreuses en août.



Notre Directeur Général répond, sur un ton n'admettant aucune contradiction qu'il ne lui appartenait pas de gérer les centres de vacances des salariés mais qu'en tant que Directeur général, c'est lui qui déterminait les mesures nécessaires à la bonne marche de GG Vie et il a ajouté que si aucun de ses prédécesseurs ne s'y était intéressé il avait le mérite de s'y atteler. Puis il est passé à la marche des affaires, fermant ainsi toute discussion sur le sujet.

Les élus de la CFE-CGC sont peu intervenus dans la discussion (cela était inutile, compte tenu de l'inflexibilité et de l'imperméabilité de notre Directeur aux arguments des autres organisations syndicales) mais ils n'en pensent pas moins qu'il s'agit d'une erreur stratégique :

En premier lieu, elle générera des tensions entre le management tenu, bon gré mal gré, de faire respecter les consignes de l'employeur et les salariés qui subiront une nouvelle contrainte qu'ils estimeront injustifiée. En second lieu, cela provoquera la démobilisation des équipes et une défiance vis-à-vis de la Direction Générale. En pleine restructuration de l'organisation, c'est une conception particulière de la conduite du changement.

## INFORMATION SUR LA MARCHE GENERALE DE L'ENTREPRISE

### MARCHE DES AFFAIRES

Le Chiffre d'Affaires global de GG Vie à fin décembre 2013 est en baisse de 10,3% par rapport à celui de 2012 dont :

#### **INDIVIDUELLES : -14,9%**

Epargne :	-21,6%
Retraite :	- 2,1%
Prévoyance	- 2,0%

#### **COLLECTIVES : -0,5%**

Retraite	2,3%
Prévoyance	0,0%
Santé	-1,9%

Les Provisions Mathématiques de clôture (l'encours) des contrats d'épargne/retraite s'établissent à 46,7 Mrds d'euros, stables par rapport à fin 2012 (-0,3%).

#### **LES UNITES DE COMPTE**

A fin décembre, le taux d'U.C. sur PM pour l'ensemble de GG Vie s'élève à 10,2%, dont 11,0% en individuelles (4 184 M€ de PM en UC) et 6,8% en collectives (577 M€ de PM en UC).

En montant, les PM en UC de GG Vie sont en évolution de +38,4% par rapport à décembre 2012 dont +45,8% en individuelles et +1,2% en collectives.

#### **COLLECTE NETTE**

Elle s'établit à moins 900M€, en amélioration par rapport à 2012.

## LES RACHATS

La baisse des prestations est à mettre en lien avec les niveaux exceptionnels de rachats enregistrés fin 2011 / début 2012. En tendance, le niveau des prestations 2013 est très nettement inférieur à celui de 2011 (-17,8% en cumul par rapport à décembre 2011).

## TRANSFERTS FOURGOU

L'activité « Fourgous » du mois de décembre 2013 s'élève à 1 849 transferts au total pour 75,1 M€  
Pour l'ensemble de l'année, on dénombre 27905 transferts au total pour 1 112,2M€.

## PARTICIPATION AUX BÉNÉFICES

La politique de Participation aux bénéfices est cohérente. Le rendement de l'actif GGVI est de 2,74 %, soit avec déduction des frais, 1,90 %.

D'après notre Directeur Général, le rendement de l'actif sera durablement inférieur à celui des concurrents et, il faut être réaliste, cette situation ne changera pas avant longtemps.

---

## INTERESSEMENT

---



Un résultat social positif est dégagé pour l'année 2013, ce qui va déclencher le calcul des enveloppes

Pour ce qui concerne les critères propres à GGVI nous constatons :

- + Une baisse des frais généraux (hors prestations refacturées) supérieure à 3%.
- + Un taux d'Unités de Comptes supérieur à 13%.
- + Un taux de « décroché téléphonique » en moyenne égal à 90%.
- + En assurances collectives des affaires nouvelles sensiblement égales à 45M€ et des gains techniques estimés à 17M€ environ.

Nous disposerons donc d'une enveloppe à répartir entre les salariés d'environ 1,5M€

*La CFE-CGC a rappelé que la loi ouvrait toujours à la Direction la possibilité d'améliorer sensiblement cette enveloppe en déclenchant le versement d'un supplément d'intéressement au titre de l'exercice clos.*

---

## ACTIVITE DES RESEAUX

---

Le lancement de l'U.C. ZEN, dans tous les réseaux, au mois de décembre a bien démarré.

L'envoi de tous les taux de PB et des IFU (imprimé fiscal unique) est prévu fin mars avec l'appui de Groupama Supports et Services et DOCAPOST.

Lancement dans chaque réseau de l'offre immobilière EXPERTISSIMO.

A Gan Prévoyance, la réorganisation est terminée : deux nouveautés avec le lancement avant fin juin de la petite assurance collective et de l'offre immobilière.

M. SORRET indique que 40 % des clients de Gan Prévoyance n'ont pas de conseillers qui les visitent. En réponse à ce besoin, des Conseillers de proximité seront missionnés. Les nouveaux SRC répartis sur tout le territoire, participeront à compter de Mars, à une campagne d'appels sortants proactifs sur le portefeuille client. Par ailleurs, le recrutement de nouveaux commerciaux, démarré depuis novembre 2013, uniquement par cooptation, se poursuit avec un objectif d'une quarantaine de recrutements. Déjà effectif, 8 commerciaux recrutés en cours de formation, le point de vigilance est une intégration réussie, objectif cible à 100%.

A Gan Assurances, amplification des souscriptions relatives à la Prévoyance collective de l'ANI. Alors que des élus évoquent les difficultés de ce réseau soulignées par de nouvelles tentatives de suicide, M.SORRET répond qu'il ne souhaite pas traiter ce sujet qui concerne Gan Assurances, néanmoins il estime que l'établissement doit mettre en œuvre une stratégie adaptée. C'est un de ses sujets de préoccupation. Il propose d'inviter le Directeur de Gan Assurances au CE de GGVI pour présenter la situation de cet établissement.

Dans les Caisses Régionales, première année de collecte « globale » (UC, euros et épargne bancaire).

---

## POINT SUR LES DYSFONCTIONNEMENTS RENCONTRES AVEC G2S

---

M. Gilles ROQUAIN, dont la fonction regroupe deux métiers l'immobilier d'exploitation et les moyens généraux, répond à l'invitation des membres du CE pour évoquer les difficultés concernant les prestations de G2S.

### *Dysfonctionnements du courrier sur le secteur de Michelet :*

Il reconnaît que la fin d'année a été compliquée.

Il différencie deux catégories de courriers :

- + le courrier identifiable qui n'a pris que quelques jours de retard au mois de décembre 2013 (la cible est un traitement journalier à 90 %)
- + le courrier non identifié et les courriers recommandés. Le courrier non identifié correspond à 10% du courrier reçu annuellement.

Pour ce dernier, M. ROQUAIN explique qu'il n'a pas eu d'alerte concernant le retard et n'a donc pas pu apprécier et gérer l'ampleur du retard, estimé à 5000 plis, volume équivalent à 3 mois.

Il a été tenu de recourir à une aide extérieure pour résorber ce stock.

Aujourd'hui, il n'y a plus que 400 plis en retard soit l'équivalent de ceux reçus en une journée.

Il a institué une cellule d'alerte quotidienne. L'objectif étant de restaurer la qualité de service attendue, soit une distribution au jour « J » et au bon endroit.

**La CFE-CGC demande des précisions sur les causes de ce retard et s'interroge sur l'adéquation entre la charge et les effectifs.**

M. ROQUAIN, confirme que l'absence d'alerte en est la cause principale et que le retard dans le courrier standard provient des difficultés du courrier non identifié.

Il conteste que le PDV ait eu un quelconque impact sur la qualité de service. Pour lui, il n'y a pas de difficulté liée aux effectifs puisque les effectifs n'ont baissé que de 10% alors qu'on enregistre une baisse des flux de courrier de 18%. Concernant les effectifs, il admet un déficit d'expérience des salariés remplaçant les départs enregistrés entre août et octobre. Une action de formation pour améliorer la polyvalence est en cours.



**La CFE-CGC n'est pas franchement convaincue des explications fournies : brusquement et sans raison, le courrier, par génération spontanée, s'est accumulé et personne ne s'en est inquiété ?... Un simple point journalier permet de régler le problème ?...Bizarre, vous avez dit bizarre, comme c'est étrange !**

**Problèmes de climatisation au sixième étage à Michelet :**

M. ROQUAIN, explique que l'immeuble est assez ancien et que la panne a nécessité la fabrication d'un bloc de climatisation sur mesure. Le remplacement a été effectué début décembre. Les réglages ont suivi.

Il indique que la gestion de la climatisation se fait par zones ce qui peut provoquer de fortes différences de températures entre deux zones d'un même étage.

Par ailleurs, le pouvoir calorifique évolue en fonction des ordinateurs et du nombre de personnes présentes. De même le type de cloisonnement influe sur la climatisation.

L'ensemble du pilotage de la climatisation de l'immeuble Michelet est géré de façon électronique depuis 2013.

Le système de climatisation date de la construction de l'immeuble. Le changer impliquerait un déménagement de l'ensemble des salariés pendant les travaux.

S'agit-il d'un nouveau bienfait de la densification des postes de travail, cumulé au réchauffement climatique ? Toujours est-il que G2S ne peut apparemment rien faire de plus pour changer l'ambiance tropicale qui règne dans les bureaux concernés. Une solution réside peut être dans l'adoption du pagne ou du paréo et des sandales mais il faudrait en passer par une modification du règlement intérieur.

**Avenir du site de Bordeaux-Lac :**

M. ROQUAIN informe qu'un audit, dirigé sur les axes architecturaux et techniques, a été lancé en fin d'année. Il portera sur l'état de la structure, de la climatisation et de la sécurité et prendra en compte le coût de la remise en état du bâtiment. La décision sera prise après les élections municipales en fonction du résultat de l'audit mais aussi de l'avenir du quartier.

Les adresses du personnel travaillant à Bordeaux –lac ont été communiquées à la Direction générale dans le cadre de l'étude du dossier pour étudier le site le plus favorable en cas de changement.

Mme REYMONDIE ajoute que ce seront les Directions générales qui prendront la décision de l'avenir de l'immeuble.

---

## **INFORMATION/CONSULTATION SUR LE PROJET DE FUSION ABSORPTION DE LA SGPS AU SEIN DE GROUPAMA GAN VIE ET SES CONSEQUENCES (1ERE REUNION)**

---

Le contexte de marché de la Santé et les récentes évolutions d'organisation dans le Groupe, conduisent Groupama Gan Vie et la SGPS à envisager une opération de fusion/absorption « simplifiée » de SGPS dans Groupama Gan Vie à effet du 1<sup>er</sup> juillet 2014.

Ce type de fusion présente l'avantage d'éviter d'avoir à déterminer un rapport d'échange des actions de la SGPS contre des actions Groupama Gan Vie ainsi qu'une augmentation de capital de Groupama Gan Vie.

Le projet de fusion/absorption de SGPS dans Groupama Gan Vie doit se traduire en terme d'organisation, par le maintien des activités opérationnelles de chacune des deux entités au sein du nouvel ensemble sans modification d'organisation et de localisation. L'intégration de l'entité SGPS se fera au sein du pôle Opérations Santé de la Direction des Collectives de Groupama Gan Vie.

Le nouveau périmètre Opérations Santé au sein de la Direction des Collectives de Groupama Gan Vie aura pour objectif de gérer l'ensemble des opérations Santé du Groupe hors Caisses Régionales.

Le site de Poitiers sera maintenu et la continuité des activités sera assurée sur le périmètre actuel.

Historiquement, SGPS a été créée en 2003 dans le but de gérer les offres Santé du partenariat avec la Société Générale, l'offre Santé Active de Groupama pour le compte des Caisses Régionales, puis la gestion opérationnelle du tiers payant généralisé pour l'ensemble du Groupe.

Entre 2008 et 2012, le périmètre d'activité de la SGPS a évolué puisque les Caisses Régionales ont repris leur activité. En contrepartie, de nouveaux clients sont arrivés (ANIPS, AMALINE, SEVEANE, Groupama Gan Vie) avec le rattachement fonctionnel de la SGPS à Groupama Gan Vie en 2010.

En 2012, toutes les Caisses Régionales ont quitté SGPS entraînant une baisse significative du chiffre d'affaires qui ne lui permet plus d'amortir ses coûts fixes, faute d'une taille critique suffisante.

SGPS ne peut pas en l'état faire face aux prochains investissements de structure nécessaires à la pérennité et à la sécurisation du site.

De plus, un risque sur la pérennité de l'activité existe, du fait du poids que représentent certains clients actuels dans le portefeuille de SGPS (AMALINE : impact ANI – FNSEA : appel d'offre en 2012).

Actuellement, Groupama Gan Vie et l'ANIPS représentent plus de 50 % du chiffre d'affaires de la SGPS. De même, le GIE TPG dont les processus (stratégiques pour le Groupe) sont strictement maîtrisés et concentrés à la SGPS, représente 35 % du chiffre d'affaires de SGPS.

Au cours de l'année 2013, tant à la SGPS qu'à Groupama Gan Vie, des plans d'actions et un management communs orientés clients ont été menés, avec le souci de concilier à la fois la maîtrise des coûts et des résultats techniques et la satisfaction des collaborateurs.

Les enjeux de l'année 2013 ont consisté à capitaliser sur les points forts des 2 entités en harmonisant les actions quand cela était possible,

#### ***Les enjeux :***

Le Groupe représente un acteur majeur du marché de la Santé en France.

L'environnement réglementaire de la Santé est en pleine mutation et on peut prévoir que, dans le cadre de l'ANI, 60 % des salariés du privé titulaires d'un contrat santé individuel vont basculer vers les assurances collectives.

Ces évolutions vont nécessiter des adaptations rapides ayant un impact sur les tailles critiques des périmètres.

Le marché de la santé est de plus en plus concurrentiel et le tarif n'est plus le seul élément de différenciation.

Les attentes des clients ne font que croître en matière de qualité de la relation client et de services santé (réseaux de partenaires, services Internet, mobiles, etc.).

Dans ce contexte et eu égard aux liens réciproques entre la SGPS et Groupama Gan Vie en terme de clients, ainsi qu'à l'imbrication des plans d'actions et des responsabilités managériales, il est envisagé de:

- + simplifier les principes de refacturations entre Groupama Gan Vie et la SGPS ;
- + capter les économies de frais de structure liées à l'autonomie de la SGPS évaluées à 150 K€ par an ;
- + optimiser les montants des refacturations groupe évaluées à 220 K€ en moyenne ;
- + pérenniser le site de Poitiers et être en mesure d'investir pour le sécuriser ;
- + permettre à la SGPS de partager les valeurs et l'identité de Groupama Gan Vie.

Le projet prévoit un rapprochement du statut social des salariés en étendant les dispositions du statut actuel de Groupama Gan Vie aux salariés de SGPS.

#### ***Aspects sociaux du projet :***

La fusion - absorption de la SGPS par Groupama Gan Vie entraînera le transfert des contrats de travail de l'ensemble des collaborateurs de SGPS vers Groupama Gan Vie

Le contrat de travail de chaque salarié de la SGPS sera ainsi poursuivi dans les mêmes conditions que celles existantes à la date du transfert (maintien de la classe de rattachement et reprise de l'ancienneté). Le statut collectif de la SGPS serait maintenu jusqu'à la date d'entrée en vigueur d'un accord de transition, et ce pendant un délai maximum de 15 mois.

L'organisation géographique actuelle sera également maintenue.

Le projet prévoit un rapprochement du statut social des salariés en étendant les dispositions du statut actuel de Groupama Gan Vie aux salariés de SGPS.

Les salariés de SGPS transférés seront, à compter de la date du transfert de leur contrat de travail, affiliés au régime général de sécurité sociale. Ils seront, de même, affiliés à cette date aux caisses de retraite complémentaire ARRCO et AGIRC sur la base des taux applicables à Groupama Gan Vie.



A la date du changement du statut collectif, les salariés se verraient appliquer la durée du travail en vigueur au sein de Groupama Gan Vie, ce qui se traduirait par une diminution de leur durée du travail

Postérieurement au transfert de leur contrat de travail, les salariés concernés bénéficieront d'un dispositif d'accompagnement favorisant leur intégration au sein de Groupama Gan Vie qui sera décliné de la manière suivante ::

- + Une session d'intégration permettant aux collaborateurs d'avoir une vision globale de l'entreprise, de son organisation et ses projets en cours.
- + Au moment du changement de statut collectif, une information serait dispensée par la DRH afin de présenter le nouveau statut applicable aux salariés transférés.

Le plan de formation défini au sein de la SGPS pour l'exercice 2014 serait poursuivi après le 1er juillet.

---

## INFORMATION/CONSULTATION RELATIVE A UN PROJET D'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DU POLE MOA VIE INDIVIDUELLES

---



Point présenté par le directeur de la MOA Vie Individuelle.

Cette évolution d'organisation est motivée par

- + La fin du programme « Rivage ». Les demandes d'évolution seront désormais gérées en 4 lots. Le temps, entre l'expression des besoins et la mise en œuvre, sera ramené à 6 mois contre 15 à 18 mois actuellement pour une meilleure réactivité.
- + Création de structures « Support à la performance opérationnelle » au sein des directions Epargne/Retraite et Prévoyance ayant notamment vocation à coordonner les besoins métiers et SI

Cette évolution d'organisation se traduit par la suppression du service « CONVERGENCE ET COORDINATION FONCTIONNELLE » et la répartition des 7 salariés qui le composent vers d'autres secteurs :

- + 4 seront intégrés aux ressources des lots « Rivage » pour participer aux études des demandes d'évolution de Rivage, au suivi de la mise en œuvre et aux recettes.
- + 1 salarié intègrera la Gestion courante pour participer aux études des demandes d'évolution des anciens Back Offices, au suivi de la mise en œuvre et aux recettes.
- + 1 salarié intègrera l'équipe « Technique, Pilotage et Produits » du pôle épargne/retraite individuelle à Michelet.
- + 1 salarié assurera, en tant que chargé de missions, le Suivi et la coordination de demandes ou projets transverses.

*D'après le directeur de la MOA Vie Individuelle, cette réaffectation se fait sans changement de fonction et de missions et donc sans difficulté. Pour ce qui concerne la CFE-CGC, nous croyons savoir que ces modifications de rattachement voire de lieu habituel de travail sont loin de faire l'unanimité des salariés concernés. Enfin, nous ne sommes pas persuadés de la pertinence organisationnelle du projet qui consiste à éclater un service créé il y a environ un an au seul prétexte de l'arrêt des développements Rivage, alors que le nombre des lots correctifs va se multiplier.*

---

## INFORMATION-CONSULTATION RELATIVE A UN PROJET D'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DE LA DIRECTION COLLECTIVES

---

Le Directeur des collectives et son adjointe présentent ce projet

Les entités concernées par ce projet :

- + Souscription et Émission Prévoyance Santé
- + Technique, Pilotage, Produit Prévoyance Santé
- + MOA Collectives
- + Commercial

Qui a pour objectifs :

*à la Direction technique :*

- + De recentrer son rôle et sa responsabilité sur son cœur de métier en transférant l'activité Émission de l'équipe Rédaction, suivi réglementation et contentieux ainsi que l'activité Souscription Experte Très Grande Entreprise, Coassurance/Réassurance, Comptes Autonomes de la Direction Technique vers la Direction Souscription
- + de rassembler les deux équipes à dominante actuarielle pour créer des synergies et obtenir une taille critique pour traiter études, normes et tableaux de bord, outils de souscriptions et surveillance de portefeuilles.
- + de conserver l'activité « Insurope » compte tenu de la forte technicité nécessaire.



### à la Direction Souscription, Émission & Comptes :

- + de voir évoluer les missions de l'équipe souscription Gan Assurances vers les affaires des entreprises de taille moyenne (affaires < 300 k€)
- + de voir élargir les missions de l'équipe souscription Gan Eurocourtage et affaires significatives aux affaires de +de 300K€ de Gan Assurances
- + de rapprocher les équipes Très Grandes Entreprises, Affaires Spécifiques et Réassurance qui travaillent sur des segments spécifiques
- + de rapprocher les équipes émission de Gan Eurocourtage et Gan Assurances
- + d'étendre l'activité Codification vers les activités de Paramétrage et Conformité

### à la Direction commerciale :

- + de transformer l'organisation actuelle de la région Paris/ Ile de France et du Pôle Très Grandes Entreprises (TGE), en la scindant en 3 Délégations de tailles équivalentes chacune composée d'un responsable, de 2 inspecteurs, d'un chargé de compte (technico-commercial) et de 2 assistantes, pour un pilotage commercial plus fluide et resserré de chacun de ces 3 portefeuilles de courtiers.
- + de regrouper au sein de la Direction Commerciale dans un service Marketing et Communication unique l'ensemble des salariés issus des secteurs « Animation des ventes et supports aux réseaux » et « Promotion des ventes ».
- + de créer un Pôle Transverse au sein de la Direction commerciale constitué de 12 salariés dont 1 responsable, 3 salariés issus du Pôle Partenariats, Intermédiations et Contrôles, 3 salariés issus du secteur Animation commerciale et déploiement, de 4 autres salariés dont 1 responsable issu du secteur Outils et Pilotage de la Direction Commerciale et de 3 salariés issus du secteur Gestion des apporteurs. Ce Pôle sera chargé du pilotage, du suivi et de la gouvernance des différents partenariats, animation commerciale et déploiements des outils réseaux, pilotage commercial et intermédiation.

### à la Direction MOA :

de créer un secteur Multimédia, regroupant les collaborateurs actuellement en charge des outils, hors Accapulco, au service des clients et réseaux à la Direction MOA et les collaborateurs issus du secteur Multimédia de la Direction Commerciale, qui aura en charge les OAV des différents réseaux, le portail Internet et le portail d'intégration de la gestion et de l'édition dématérialisées au SI.

---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-CCG 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**