



UN JOUR APRES L'AUTRE ... Les chroniques de GG VIE



L'essentiel du Comité d'Etablissement du 28 mai 2014

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

MARCHE DE L'ENTREPRISE

Ce point est présenté par le Directeur Général.



La croissance globale est de 14,27% depuis le début de l'année. L'évolution des « encours » est très forte à Gan Patrimoine (+29%) et faible à Gan Prévoyance. Fin avril, l'objectif est atteint à 40 %. M. SORRET note un début d'année difficile pour le contrat GPRM de Gan Prévoyance.

Le chiffre d'affaires global est en baisse de 10% mais en hausse pour les contrats en unités de compte (UC). M SORRET envisage une diminution du nombre de contrats en euros et une hausse des contrats en UC.

Epargne individuelle

Estimation des encours épargne en Unités de comptes (UC) à fin 04/2014 : 4.535,7M€.

Cette évolution à fin avril résulte notamment des arbitrages (162,7 M€), des transferts « Fourgous » (151,9 M€) et des versements (209,8 M€).soit un total de saisie UC de 524,3 contre 407,3 M€ à fin mars.

M. Philippe SORRET indique que la part des encours UC dans l'épargne individuelle est estimée à 15,5 % à fin avril 2014 pour un objectif de 17,5% à fin d'année. Il souligne la tendance à la baisse des transferts « Fourgous » notamment sur le périmètre de Gan Patrimoine.

En ce qui concerne les Arbitrages, M SORRET nous informe qu'un test est mis en place pour étudier l'opportunité de gérer directement ces opérations au travers d'une plate-forme GG Vie dédiée.

Pour 2014, il y a un objectif annuel de 1,4 Md d'€80 M€ de collecte UC, dont 850 M€ à atteindre au travers des campagnes commerciales (419 M€ ont été réalisés sur les campagnes de début d'année).

540 M€ sont donc à collecter hors campagnes commerciales.

La collecte nette épargne à fin mars est négative à hauteur de -386,1 M€, soit -89,3 M€ par rapport à 2013.

Retraite individuelle

La Direction précise que les performances du produit retraite en UC se situent toujours en dessous des objectifs notamment pour le réseau Gan Prévoyance. Pour ce réseau les affaires nouvelles 2014 sont en nombre nettement inférieur à celles réalisées en 2013 sur le produit Madelin 100% euro GPRI désormais fermé à la vente (à fin avril 475 contrats en UC contre 2731 contrats en €).

La collecte nette retraite à fin avril est négative à hauteur de -1,6 M€, soit -12,5 M€ par rapport à 2013.

Collectives

En Md'€	Gan Assurances collectives		Gan Eurocourtage collectives	
	Production nouvelle et transferts fin avril 2014	Evolution 2013/2014 A fin avril en %	Production nouvelle et transferts fin avril 2014	Evolution 2013/2014 A fin avril en %
Prévoyance	2,9	- 23%	11,2	+ 222,0
Santé	6,1	- 13,5	37,9	+ 36,1
Retraite collective	10,2	+1 158,0	-	-
Articles 39 / IFC	0,2	- 12,8	5,8	+ 98,6
total	19,5	+ 62,8	54,8	+60,3

A noter dans le cadre de l'ANI, ce sont 42 000 contrats individuels à transformer en « petites » collectives pour Gan Assurances.

Activité immobilière

Le nombre d'affaires EXPERTISIMO conclues au 12 mai s'élève à 180 ventes dont 68 par les caisses régionales et 112 par Gan Patrimoine, ce qui laisse présager un dépassement de l'objectif, fixé à 400 ventes pour 2014.

La CFE-CGC interroge la Direction sur l'adéquation entre la charge de travail et l'effectif de l'équipe EXPERTISIMO. La Direction reconnaît que le renforcement de l'équipe de Claude Lambert devient, à ce stade, nécessaire.

Le partenariat avec le Crédit Foncier est en phase de finalisation et devrait être étendu à l'ensemble du réseau Gan Patrimoine fin mai.

La commercialisation de l'offre emprunteur GG Vie Individuelles a également démarré. Cette offre représente un enjeu commercial non négligeable pour nos réseaux compte tenu, d'une part, de la compétitivité de nos tarifs et d'autre part de la possibilité désormais offerte à l'assuré de changer d'assureur au cours de la première année

INFORMATION SUR LES ACTIONS MENEES EN MATIERE DE DESHERENCE



Ce point est également présenté par Romain Tanguy (Directeur des Opérations Individuelles Epargne/Retraite).

Nous vous faisons part, en mai 2013, de la mise en demeure émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) concernant les contrats dits en « déshérence » (contrats dont les capitaux décès ou les capitaux termes sont en instance de règlement depuis des mois voire des années en l'absence de bénéficiaire identifié). Celle-ci enjoignait GG Vie d'améliorer rapidement son processus de traitement car nous présentions un « stock » supérieur à la moyenne de la profession :

- + Environ 10 000 contrats dont les assurés étaient décédés et dont les bénéficiaires n'étaient pas identifiés.
- + Entre 70 000 et 80 000 contrats vie dont les capitaux terme n'étaient pas réglés faute de bénéficiaires identifiés.

1ère étape : apurement de la base PSAP au 31/03 et traitement RNIPP

GG Vie avait donc pris des engagements pour ramener ce stock à un niveau acceptable.

L'un des engagements portait sur l'apurement, à hauteur de 60%, du stock de PSAP (Provision sur Sinistre A Payer) constitué de 75.000 contrats pour 245 millions d'€, soit la suppression de 147 millions d'€ de nos bases à l'horizon du 31/03/2014. Pour y parvenir il a fallu mettre à contribution l'ensemble des services de gestion qui traitent les réseaux Gan (hors Gan Eurocourtage) et les pôles vie des Caisses Régionales Groupama et mettre en place un pilotage centralisé permettant de suivre l'avancement chaque semaine.

Le respect de cet engagement a nécessité l'harmonisation des procédures entre services de gestion et selon le type de dossiers (décès ou termes).

La priorité a été de traiter les dossiers présentant les provisions les plus élevées. A cet effet, un ciblage a été réalisé sur les montants unitaires de plus de 10.000 €.

Grâce à cet effort particulier, Au 31/03/2014, c'est un taux d'apurement de 61,6% des capitaux en déshérence qui a pu être présenté à l'ACPR. 15 millions d'€ ont été classés en déshérence définitive (soit 10% du montant d'apurement de la base), faute d'éléments permettant de retrouver le(s) bénéficiaire(s) de la prestation.

Le plan d'actions sur le traitement de la déshérence incluait :

- l'interrogation du « Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques » (RNIPP) sur l'intégralité du portefeuille vie Individuelle (hors capitalisation) et Retraite Collective entre avril et septembre 2013.
- Le traitement des présomptions de décès reçues (confirmation du décès et démarches de recherche des bénéficiaires).

Le périmètre des interrogations a été élargi en 2014 à la capitalisation et la prévoyance collective. Une nouvelle interrogation du portefeuille individuel est désormais réalisée mensuellement.

Pour réaliser ces travaux les équipes ont été renforcées par :

- + 1 CDD au service « sinistres » de Lille (retour RNIPP)
- + 6 CDD entre Lille et Michelet pour le traitement des PSAP
- + 5 CDD dans les équipes prestations Prévoyance Individuelle
- + des prestataires spécialisés pour la recherche d'adresse (Docapost) ou la recherche de bénéficiaires (ATER).

2ème étape à compter d'avril 2014

Fin du traitement de la base PSAP : En épargne/Retraite, d'ici fin 2014, GG Vie poursuivra un objectif d'apurement de 100% de la base PSAP constatée au 31/12/2012, cela concerne 77 538 termes et 1067 décès.

En prévoyance : GG Vie poursuivra un objectif de traitement du stock à fin juillet 2015, cela concerne 4 500 décès.

Pour mener à bien son objectif, chacun des deux pôles bénéficiera d'un renfort évalué à 40 mois/homme

Poursuite du traitement RNIPP : La consultation de la base RNIPP doit devenir une action permanente effectuée au fil de l'eau et chaque année afin de rechercher les nouvelles présomptions de décès. Des ressources seront allouées en fonction des résultats issus de l'interrogation du fichier.

Revalorisation post mortem : Une revalorisation post mortem des capitaux sera appliquée à tous les contrats non réglés dont l'assuré est décédé, conformément à la législation (avant 2008 : 50% du TME, après 2008, application du taux légal).

INFORMATION/CONSULTATION SUR LE PROJET D'ENREGISTREMENT DES APPELS TELEPHONIQUES AU SEIN DES SRC SANTE ET PREVOYANCE - RECUEIL D'AVIS

Pour rendre un avis « éclairé » (et simplement consultatif, faut-il le rappeler ?) une organisation syndicale responsable doit appréhender l'ensemble des justifications organisationnelles et/ou financières des projets qui lui sont présentés.

Compte tenu de la maigreur des informations écrites mises à disposition des élus et de la teneur des débats du mois derniers, notre délégation a adressé à la Direction une série de questions complémentaires destinées à mieux comprendre la pertinence de ces projets « jumeaux ».

Comme les projets définissaient comme un des objectifs principaux: « d'améliorer l'expérience client en proposant des services nouveaux et performants (service Internet – mobile – réseaux de partenaires notamment) » et bien que les représentants de la CFE-CGC aient l'esprit ouvert, nous comprenions mal le rapport existant entre l'enregistrement constant des appels téléphoniques et la création de services nouveaux améliorant la satisfaction client, nous avons donc reposé la question et voici la réponse :

« Par l'identification des axes de progrès et par l'accompagnement de collaborateurs dans leur montée en compétence, il y a une corrélation évidente entre les projets et l'amélioration du service client. »

Pour la CFE-CGC, l'identification des axes de progrès et l'accompagnement des collaborateurs étaient déjà garantis par l'accord collectif du 13 juillet 2011 portant sur l'activité des SRC de GGVié et ni l'enregistrement permanent ni la conservation des enregistrements sur six mois glissants n'apporte un plus aux actions de monitorat qui doivent s'effectuer dans les 72 heures suivant l'enregistrement de l'appel.

Dans le même registre, les deux projets définissent comme un objectif important le fait de « sécuriser l'appel pour les gestionnaires » puisque l'enregistrement permanent permet de « remonter les faits en cas de violences verbales ».

Pour la Direction, **« l'enregistrement téléphonique contribue à limiter les risques psychosociaux en détectant les difficultés à gérer les appels difficiles et en y remédiant en objectivant les sources de conflits avec les clients et avec les apporteurs ».**



Pour la CFE-CGC, conformément à l'article 10.1 de l'accord collectif du 13 juillet 2011 portant sur l'activité des SRC de GGVié, un dispositif commun à tous les SRC devait être élaboré avec l'objectif de permettre aux conseillers de bénéficier d'un appui managérial en cas d'agression verbale. Une information devait même être effectuée au CHSCT concerné dans l'hypothèse où une recrudescence des violences verbales serait constatée au sein d'un SRC.

Les Directions des opérations et la DRH ayant visiblement eu d'autres préoccupations que la protection de la santé des salariés des SRC, aucun dispositif commun ne nous a été communiqué et aucune alerte CHSCT n'a été émise. Pire, la réponse laisse clairement entendre que les agressions verbales dont seraient victimes les salariés résulteraient d'une incapacité à gérer les appels difficiles autrement dit d'un manquement des salariés.

Pour la CFE-CGC, l'amélioration de la satisfaction client passe d'abord par une disparition des irritants inutiles qui agacent clients et apporteurs telles les inadmissibles erreurs dans les IFU, les relevés de situations, etc.

Dans tous les cas, nous ne pourrions faire abstraction de ces propos lors des prochaines discussions sur l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Un autre objectif majeur serait la possibilité « d'apporter une preuve opposable au client en cas de litige », nous avons donc demandé à la Direction quels étaient les actes qui nécessitent un enregistrement pour se prémunir d'une éventuelle poursuite juridique et quel était leur poids en nombre et en pourcentage de l'activité totale des deux SRC ?

Réponse concise mais surprenante de la Direction : **« Aucun »**

De son propre aveu, un autre des principaux objectifs mis en avant par la Direction n'existe donc pas. En effet, si aucun acte réalisé par les SRC n'est de nature à provoquer un litige grave pour GGVié, ni l'enregistrement constant ni la conservation des enregistrements sur 6 mois glissants ne sont formellement requis pour s'en prémunir.

A ce stade, récapitulons : les projets ne prémunissent pas d'éventuels litiges, ni ne renforcent la protection des télégestionnaires ni n'améliorent le dispositif de monitoring déjà mis en œuvre (ou qui devraient l'être) dans l'accord SRC.

Le code du travail stipule que « *Nul ne peut apporter aux droits des personnes et aux libertés individuelles et collectives de restrictions qui ne seraient pas justifiées par la nature de la tâche à accomplir ni proportionnées au but recherché.* » et, dans le même esprit, la CNIL préconise : « *L'enregistrement des conversations téléphoniques ne peut être réalisé qu'en cas de nécessité reconnue et doit être proportionné aux objectifs poursuivis.* » *La CFE-CGC a donc interrogé sur son estimation du respect de la Loi et des préconisations CNIL compte tenu de la faiblesse des arguments justifiant l'enregistrement permanent des appels.*

La réponse de la Direction tient du dialogue de sourds puisqu'il nous a été finalement répondu : « **Il est important de rappeler les finalités des projets, à savoir accompagner les collaborateurs des SRC dans leur montée en compétence, les protéger en cas d'incivilités de la part des clients ou des réseaux et apporter des éléments objectifs lors d'éventuels litiges avec les clients. L'enregistrement est donc bien proportionné aux objectifs recherchés.** »

En conclusion, la Direction s'arc-boute sur des projets dont les finalités avouées s'avèrent inexistantes. Nous pouvons donc supposer que d'autres objectifs moins avouables sont poursuivis. « Flicage » des salariés et systématisation de sanctions disciplinaires sont loin d'être exclus à la lecture de la lettre d'information destinée aux salariés concernés et cette situation va créer un climat anxieux dans les SRC.

De plus, cerise sur le gâteau, comme aucun dispositif n'est mis en place pour préserver le secret des communications des représentants du personnel, ces projets exposent la Direction à des litiges qui, eux, existeront réellement au nom de la liberté syndicale.



Sans surprise, compte tenu de tout ce qui vous est rapporté, les organisations syndicales ont émis, avec une belle unanimité, un avis défavorable sur ces affligeants projets.

INFORMATION-CONSULTATION SUR L'UTILISATION DU CICE (Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi) IERE REUNION

Qu'est-ce que le Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi ?

Le CICE a pour objet le financement de l'amélioration de la compétitivité des entreprises à travers notamment des efforts en matière d'investissement, de recherche, d'innovation, de formation, de recrutement, de prospection de nouveaux marchés, de transition écologique et énergétique et de reconstitution de leur fonds de roulement.

Accessible à toutes les entreprises françaises, le CICE permet de réaliser une économie d'impôt substantielle. Pour 2013, elle équivaut à 4 % de la masse salariale, hors salaires supérieurs à 2,5 fois le SMIC. Et à partir de 2014, ce taux sera porté à 6 %.

Pour l'année 2013, le montant du CICE accordé à GGVIe est de **1 122 042 €**.

Les principaux projets retenus au titre de la compétitivité

Mise en œuvre de la stratégie d'épargne avec le développement des UC : :954 K€

En 2013, de nombreuses offres en UC ont été réalisées permettant à nos clients de bénéficier d'une offre parmi les plus innovantes sur le marché.

Dix offres spécifiques en 2013 dont sept basées sur l'eurostoxx 50 et trois basées sur le financement des entreprises. Lancement du produit de retraite en UC.

Les investissements réalisés concernent la mise en œuvre informatique, la réalisation des nouvelles offres (conception des documents, mise en œuvre des process) et enfin des développements.

Adaptation de l'offre en Collectives avec l'arrivée de l'ANI (Accord National Interprofessionnel) : 111 K€

L'arrivée de l'ANI a été prise en compte dès 2013 avec notamment la création de l'une des toutes premières offres santé compatibles avec l'ANI.

L'ANI constitue un enjeu majeur pour le développement de l'activité des Collectives.

Amélioration des processus de gestion avec l'arrivée de la GED : 573,9 K€

L'amélioration des processus de gestion est un enjeu majeur dans le cadre de la satisfaction clients mais également un enjeu de compétitivité par une amélioration de la qualité de service (délai de réalisation).

Dans ce cadre, des investissements importants ont été réalisés avec le déploiement de l'outil GED.

Amélioration de la satisfaction clients : 460 K€

Les travaux qui ont été menés sur la perception clients et les enjeux en matière de satisfaction clients ont montré que pour répondre aux attentes des clients il était nécessaire, certes d'optimiser les process, les organisations, mais aussi de renforcer certaines équipes. Ces actions ont été menées au dernier quadrimestre 2013 et se poursuivent en 2014.

C'est donc dans ce cadre que la décision a été prise de transformer des CDD, qui intervenaient dans le traitement ponctuel des actes de gestion, en CDI.

Sept CDD ont été stabilisés sur 2013 pour un coût de 33 K€. (2013 uniquement).

Dans la même logique de renforcement des équipes pour améliorer la satisfaction clients, tout en contribuant à la formation et l'employabilité des jeunes, la politique d'alternance a été renforcée. Si 46 jeunes ont été, à un moment donné, en contrat d'alternance sur 2012, c'est 71 personnes en 2013 pour un coût de 427 K€.

Amélioration du site Internet

Le développement des activités autour du site Internet est un enjeu important dans le cadre de la satisfaction clients. Il s'agit d'un nouveau moyen de communication permettant la réactivité dans le traitement des demandes, une optimisation du processus de traitement et la transmission d'informations.

Les investissements concernent la mise en oeuvre de nouvelles fonctions

Mise à disposition des quatre derniers relevés de situation pour des produits E/R et Prév (19 produits concernés)

Affichage sur Internet des prestations sur les produits GPSP et GPSF

Affichage du bonus de la PB en synthèse et dans la liste des opérations du contrat

Intégration sur Internet des produits migrés dans AIA dans le cadre de RIV3 (12 produits)

Mise en place des demandes de Rachats Partiels sur 3 produits de Gan Patrimoine

Mise en place de deux nouvelles formules sous Internet pour le produit GPEA

Intégration de la nouvelle norme SEPA sur les RIB affichés sur Internet

Mise en place de versements libres pour 3 produits de retraite

Mise en place du produit de retraite en UC sur Internet avec toutes les fonctionnalités associées.



Pour la CFE-CGC, force est de constater que le CICE s'apparente surtout à un chèque en blanc de 13 milliards d'€ en 2013 et 20 milliards d'€ en 2014 et pourrait malheureusement n'être qu'un effet d'aubaine au profit du compte de résultat des entreprises...

Le pacte pour la croissance et la compétitivité prévoyait deux sources de financement pour le CICE. Une refonte des taux de TVA finance six milliards. Le taux normal de TVA passe de 19,6 % à 20 % et le taux intermédiaire (travaux dans les logements, restauration) passe de 7 % à 10 % Un relèvement de la fiscalité environnementale sera mis en place en 2016, devant permettre de lever 3 milliards d'euros. Le reste des dix milliards sera financé par des économies sur les dépenses publiques en 2014 et en 2015.

Chacun d'entre nous contribue donc sans contrepartie à cette baisse du coût du travail de l'ordre de 2,6% en moyenne, en France.

Soulignons également que le crédit impôt alloué n'a pour base que la masse salariale, qui est beaucoup moins liée à la rentabilité et à la compétitivité d'une entreprise que le niveau de ses investissements. Il contribuerait donc davantage à soutenir l'emploi que la compétitivité des entreprises or nous voyons bien la part que GGvie a consacré à l'emploi (460 K€)...

La CFE-CGC souligne enfin un autre risque : le versement du CICE à hauteur de 4 % de la masse salariale est limité aux salaires inférieurs à 2,5 fois le SMIC. Cette limite a un effet pernicieux car l'encadrement et les jeunes cadres en particulier, risquent de voir leurs augmentations individuelles plafonnées. À titre d'exemple : un technicien supérieur qui gagnerait près de 2,5 fois le SMIC risque de voir son salaire stagner à ce niveau. En cas d'augmentation individuelle déclenchant un dépassement du plafond, l'employeur va perdre le bénéfice de la totalité du CICE ! Mais devra supporter le coût de l'augmentation du salarié...

Cela risque très certainement de refroidir les ardeurs des employeurs (déjà tièdes) en matière d'augmentations individuelles.

Par ailleurs, La CFE-CGC a retiré sa signature du pacte de responsabilité dont le CICE était une mesure phare pour dénoncer la nouvelle convention d'assurance chômage négociée entre le patronat, la CFDT et Force ouvrière. Les nouvelles règles d'indemnisation du chômage imposent notamment un allongement de la période de carence défavorable à l'ensemble de l'encadrement, des techniciens et agents de maîtrise.

INFORMATION SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA B.D.E.S (BASE DE DONNEES ECONOMIQUES ET SOCIALES) DE GROUAPAMA GAN VIE

Les RH rappellent que la loi de sécurisation de l'emploi du 14 Juin impose à l'entreprise de « mettre » à l'information des élus une base de données économique, sociale et financière.

Cette BDES doit permettre de **remplacer différents rapports et bilans** présentés jusqu'à présent aux organisations syndicales selon les instances (Présentation de la situation de l'entreprise, orientations stratégiques, investissements, effectifs et emplois, situation en matière égalité Homme Femme, emplois

des salariés handicapés, information sur la formation professionnelle, les frais de personnel, Activités Sociales et culturelles).

Se conformant strictement à la Loi, **ce n'est pas avant 2016 que la direction présentera la BDES avec l'historique des deux années précédentes**. Au 31 Décembre de chaque année nous pourrons ensuite avoir l'historique de l'année écoulée.

La BDES sera mise à jour trimestriellement ou annuellement, selon les données, dans tous les domaines évoqués, et sera consultable à tout moment par les élus (Ex : effectifs etc.).

D'après la Direction, la structure de la BDES, présentée aujourd'hui, pourrait évoluer jusqu'en 2016, sachant qu'elle ne correspond actuellement qu'au minimum imposé par la loi.

Selon **les mandats détenus**, des habilitations seront données aux élus pour avoir accès à tout ou partie des informations de la BDES.

Suites à un certain nombre de questions des élus concernant les délais et le périmètre de confidentialité de la BDES, la RH indique qu'elle ne dispose pas de toutes les réponses actuellement mais qu'une information complémentaire nous sera livrée dès que possible.

Le déploiement de la BDES étant institué au 14/06/2014, soit dans 11 jours, le manque de précision concernant les niveaux d'habilitation et les conditions d'accessibilité (permanente) aux membres du CE et du CCE ainsi qu'aux membres du CHSCT et enfin aux délégués syndicaux ne peut que nous inquiéter.



La Direction d'UES a immédiatement considéré la création de la BDES comme une contrainte supplémentaire et non comme un possible levier d'amélioration du dialogue social. Dans cet esprit, elle a donc opté pour la fourniture du minimum légal sans ouverture à la négociation. La BDES des établissements est donc le fruit d'un travail unilatéral qui sera examiné avec vigilance, sans concession ni bienveillance de la part de notre organisations syndicale.

---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 (Inspecteur Bordeaux Mérignac) 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