



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



L'essentiel du Comité d'Etablissement du 26 juin 2014

Au premier juillet 2014, a lieu le transfert de nos collègues de SGPS (Société de Gestion de Prestation Santé). La CFE-CGC leur souhaite la bienvenue au sein de Groupama Gan Vie.

Nous participerons dès le lendemain à une réunion de négociation relative à l'incidence de ce transfert sur la représentation du personnel.

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.

PRIMES EMISES 2014

INDIVIDUELLES : -9,7%

Epargne :	-12,4%
Retraite :	-6,6%
Prévoyance :	-1,3%
Santé :	-12,3%

COLLECTIVES : -9,6%

Retraite	-28,7%
Prévoyance	-3,8%
Santé	-6,8%



Epargne individuelle

Estimation des encours épargne en Unités de comptes (UC) à fin 05/2014 : 4669M€ en évolution de 17,7% depuis le 31/12/2013€.

Cette évolution à fin mai résulte notamment des arbitrages (183M€), des transferts « Fourgous » (169,5M€) et des versements (240,3M€) soit un total de saisie UC de 592,8M€ contre 524,3 M€ à fin avril.

La collecte nette épargne à fin avril est négative à hauteur de -490,6M€, soit -122,6M€ par rapport à 2013.

Retraite individuelle

Le Chiffre d'Affaires s'élève à 118,4 M€ en retrait de 6,6% par rapport à 2013. La part d'UC dans ce C.A. est de 5M€ soit 2,6%, et se situe en dessous des objectifs.

La collecte nette retraite à fin avril est positive à hauteur de 2,8M€, soit -14M€ par rapport à 2013

Collectives

En Prévoyance/Santé : traitement des bordereaux de cotisations 2014 (55% restent à traiter pour Gan Assurances et 35% pour Gan Eurocourtage) - Déploiement du lot 3 (cliniques) de la LAD (lecture Automatique des Documents) – Congrès du SNAGAN – Conventions des chargés de Missions et réunions avec les Agents spécialistes collectives (produits CCM et ANI).

Appel d'offres en cours d'étude pour Gan Eurocourtage – Offres labellisées avec plusieurs courtiers. – Cessions de formation à destination des plus importants courtiers – Réunions Insurope (Sales meeting, conférences, AG. Du réseau, etc).

En Retraite/Emprunteur : test de transformation des « Record » en PERP (retour négatif pas un contrat souscrit) - réunions avec les Agents spécialistes collectives (offre IFC art.39, évolution produit) – Nouvelles Offres emprunteur : échanges avec les courtiers généralistes



Activité immobilière

Le nombre d'affaires EXPERTISIMO conclues au 31/05/2014 s'élève à 226 ventes dont 83 par les caisses régionales et 143 par Gan Patrimoine, ce qui laisse présager un dépassement de l'objectif, fixé à 650 ventes pour 2014.



Ce point est également présenté par le Directeur Général.

813 salariés dont 426 cadres et 387 non cadres ont répondu au Baromètre, ce qui, selon la Direction, représente 67% de répondants par rapport à l'effectif.

La CFE-CGC constate que le taux de 67% est en amélioration, par rapport à 2012 mais cette amélioration ne masque pas le fait que près de la moitié de l'effectif non cadre s'est abstenu de répondre au BOG. Comment interpréter cette désaffection ? Ne serait-ce pas parce qu'ils ont l'impression qu'on ne leur demande leur avis qu'une fois tous les deux ans et pour, finalement, ne pas le prendre en compte ?

Les points saillants « positifs » :

- + La Direction soulève le fait que la confiance dans l'avenir de l'entreprise s'améliore mais nous partions de loin puisque nous sommes passés de 19% à 50% de salariés confiants.
- + 70% des salariés se disent prêts à faire plus pour contribuer à la réussite de l'entreprise.
- + 74% des collaborateurs se disent bien informés sur les résultats de l'entreprise avec des circuits d'information « légitimes » en nette progression. C'est près de 20 points de plus que dans les précédentes éditions.
- + 20% des répondants (entre 11 et 13% de l'effectif) ont une perception de la qualité de vie au travail qu'il ont noté entre 8 et 10/10 tandis que la moyenne des répondants est à 6/10

Points saillants en « demi-teinte » :

- + 31% des salariés pensent que la situation de l'entreprise s'améliore ce qui signifie que 69% pensent qu'elle reste identique (28%) ou se dégrade (31%)
- + 49% pensent encore que le rythme du changement est trop rapide mais cette perception est en amélioration par rapport à 2012

Points saillants « négatifs » :

- + Près de la moitié des répondants (48% au global et 59% des non cadres) dit que leur manager ne fait pas le lien entre leurs objectifs individuels et la stratégie
- + L'innovation est perçue comme « en berne » pour 47% des répondants dont 66% des cadres supérieurs
- + 42% des collaborateurs n'ont pas l'impression d'apprendre et de progresser. Ils sont même 54% en gestion des risques et pilotage
- + Pour 53% des salariés, notre organisation interne n'est pas claire
- + Pour 49% des salariés, Il faut améliorer la responsabilisation des collaborateurs
- + Pour 40% des salariés, Il faut améliorer la prise en compte des attentes des clients.



Aucune surprise de taille dans la nature des réponses à ce Baromètre. GG Vie souffre toujours des nombreuses modifications de son organisations et peine encore à trouver son rythme de croisière même si la situation s'est améliorée. Dans ces conditions, les salariés ont du mal à trouver leurs marques et ne peuvent que difficilement se projeter sur le long terme dans l'entreprise et à appréhender la stratégie mise en place.

Face aux nombreuses difficultés liées à la fiabilité de nos outils informatiques, un certain nombre d'entre eux doutent de l'efficacité de GG Vie, de sa capacité à innover voire, pour les plus pessimistes, à se relever des difficultés financières et à répondre aux exigences de notre environnement (solvency II, concurrence du marché, ANI, etc.).

COMPTE-RENDU DE LA COMMISSION FORMATION DU 17 JUIN 2014

Ce point est présenté par Mme Cécile PAPIN.

Présentation des chiffres clés du bilan définitif du plan de formation 2013

Les dépenses de formation se sont élevées à 2 043 788 €, soit 4,46% de la masse salariale ; pour rappd, l'obligation légale est à 1,6% et l'obligation conventionnelle à 2,2%.

La formation a représenté 22 707 heures pour 2 305 stagiaires dont :

+ Assurance	7 529 heures avec 974 stagiaires,
+ Système d'information dont outils de gestion	5 106 heures avec 589 stagiaires,
+ Efficacité personnelle et performance collective	3 227 heures avec 115 stagiaires,
+ Management	2 859 heures avec 294 stagiaires,
+ Support Métier	1 980 heures avec 163 stagiaires.

A noter : Accueil de 39 nouveaux contrats en alternances dont 24 contrats de professionnalisation et 15 contrats d'apprentissage.

Bilan intermédiaire du plan de formation 2014

La formation représente 10 033 heures pour 1 012 stagiaires dont :

+ Assurance	4 004 heures,
+ Efficacité personnelle et performance collective	1 955 heures,
+ Système d'information	1 621 heures,
+ Support Métier	859 heures,
+ Mangement	831 heures,
+ Finance – Comptabilité – Gestion	360 heures,
+ Commercial et Service Client	257 heures,
+ Connaissance Entreprise et Groupe	46 heures.

7 DIF sont constatés (6 DIF sont réalisés et 1 DIF engagé) dont 6 en développement personnel et 1 en bureautique.

Dans le cadre du contrat de génération, on dénombre 15 stages de préparation à la retraite réalisés et/ou engagés et un bilan de compétences.

Ce sont désormais 47 contrats en alternance qui sont en cours.

La note d'orientations générales de la formation pour 2015, dans la continuité de l'année 2014, est construite autour de trois axes.

1) Favoriser la professionnalisation et l'expertise métier des collaborateurs et des équipes, pour assurer le meilleur service à nos clients :

Les salariés des Directions opérationnelles ou fonctionnelles doivent conserver ou développer un niveau d'expertise élevé. Il est donc prévu la poursuite des formations devant permettre de renforcer le niveau d'expertise des équipes pour l'ensemble des activités métier

- + mise à jour des expertises liées à l'environnement, à l'évolution réglementaire, fiscale, et juridique
- + poursuite de l'accompagnement des équipes opérationnelles
- + connaissance des réseaux et des produits d'assurance de personne
- + maîtrise des outils informatiques

2) Renforcer et développer les pratiques managériales et accompagner les collaborateurs pour pérenniser la posture client dans l'entreprise :

Le Comité Exécutif Groupe a retenu trois attitudes qui doivent être reprises par l'ensemble des collaborateurs et des managers du Groupe : « attentionné, efficace, engagé ». Tous les salariés, quel que soit leur métier ou leur fonction, sont concernés.

- + Les formations permettant de consolider les compétences de la ligne managériale en matière d'accompagnement opérationnel des équipes (les différents rôles du manager, la communication, la mobilisation des salariés, la gestion de projet, la conduite du changement, mener les entretiens individuels, formateur occasionnel, etc.)
- + La mise en place d'actions à destination des salariés en contact avec les clients et/ou les réseaux commerciaux sera poursuivie, comme : les formations liées à l'utilisation du téléphone (prise en charge d'un appel téléphonique /optimisation de la relation client au téléphone, ...) ou encore l'amélioration de la communication orientée client (maîtrise de l'écrit, communication orale, ...).

3) Accompagner l'engagement d'employeur responsable de l'entreprise et du Groupe :

- + Tous les salariés doivent bénéficier d'un accès similaire à la formation

- + Des formations pourront être initiées en vue de maintenir la qualité de vie au travail et de réduire les risques psychosociaux.
- + Les salariés souhaitant bénéficier de la mobilité interne ou d'un projet professionnel en lien avec les activités de l'entreprise ou du groupe seront accompagnés.
- + dans le cadre de l'accord contrat de génération du 25 septembre 2013, certaines actions spécifiques aux « seniors » pourront être mises en œuvre tandis que d'autres permettront d'accompagner l'accueil des jeunes en contrat d'alternance (formations des tuteurs, module de présentation de GG Vie,...)

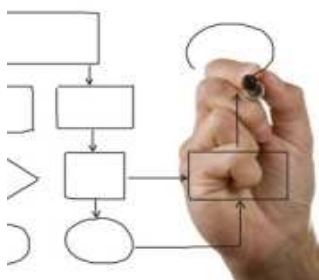
INFORMATION-CONSULTATION SUR DES POINTS D'AJUSTEMENT D'ORGANISATION DE LA DIRECTION INDIVIDUELLE

Ce point est présenté par Fabrice JOLLOIS

Les différents volets de ce projet concernent des ajustements de différentes ampleur et de différentes natures puisqu'il s'agit de :

- 1) Adapter la Direction Animation, Gestion de Patrimoine et Immobilier au démarrage de l'activité Immobilier en en faisant une direction métier à part entière
- 2) Faire évoluer les modes d'animation des instances réseau (Comité Assureur Distributeurs - CAD)
- 3) Optimiser la répartition des appels entre les différents secteurs gestion et SRC de Paris (Epargne/Retraite) à l'image de ce qui a été mis en place pour le SRC Prévoyance
- 4) Optimiser la répartition des actes de gestion entre les sites de Lille et Paris en transférant à Paris le traitement des Prestations Prévoyance sur les contrats de Retraite
- 5) Moderniser les processus de sélection médicale afin d'accompagner le développement de l'assurance emprunteur et de la prévoyance individuelle

Les cinq adaptations méritent selon nous un traitement différencié compte tenu de leur impact sur les conditions de travail des salariés.



Les deux premiers ajustements ont pour but :

- + D'adapter le fonctionnement de la Direction Gestion de Patrimoine et Animation Réseaux pour assurer le développement et la sécurisation des opérations Immobilier
- + De responsabiliser chacune des directions Métiers sur le développement de l'activité au sein des réseaux GAN et Caisses Régionales
- + De redynamiser la tenue et le contenu des Comités Assureurs Distributeurs
- + D'harmoniser le fonctionnement des trois directions Métiers de la Direction Individuelle

Pour cela une modification de l'organigramme institue la création d'une Direction Gestion de Patrimoine et Animation Réseaux au même niveau que les directions Epargne/retraite – Prévoyance -- MOA Vie Individuelle. Les changements proposés devraient permettre un « recentrage de l'activité des équipes sur le développement de l'immobilier d'investissement, de sécuriser les opérations de gestion et le service clientèle pour les réseaux déployant les offres d'immobilier d'investissement et enfin de clarifier les rôles et attentes vis-à-vis des équipes d'animation et de conception des offres.

Pour la CFE-CGC, cette opération, sans conséquence pour les salariés concernés justifie d'une simple information

Ajustements SRC/Gestion :

Le projet consiste à passer des actuels secteurs SRC et Gestion « front et back office » à trois nouveaux secteurs de dimension équivalente dont 1/3 de l'effectif de chaque secteur serait composé de salariés de l'ancien SRC et 2/3 seraient issus du secteur gestion. Passer ainsi à trois secteurs devrait limiter le nombre de collaborateurs au sein de chaque équipe (13 à 14 au lieu de 18 et 23).

Cet aménagement nécessitera le regroupement des collaborateurs SRC et Gestion au même étage (2ème étage) et la mise en œuvre de « l'hypervision » (outils/processus de planification et d'affectation des flux d'actes entre les différentes équipes à l'exemple du SRC de Bordeaux).

Pour les 3 secteurs, « l'hypervision » sera menée à tour de rôle par chacun des trois managers.



Enfin, il est prévu de changer de prestataire sur les débordements au profit de la Sté « Téléperformance ».

Pour la CFE-CGC, cette opération qui implique la création d'un secteur, la désignation d'un nouveau manager, des déménagements, d'éventuelles modifications de fiches de postes doit faire l'objet non seulement d'une information consultation du CE mais également d'une consultation préalable du CHSCT du site de Michelet.

Enfin, nous ne pouvons que condamner le choix opéré au profit de la société Teleperformance. Ce leader français des centres d'appels externalisés jouit d'une solide réputation de négrier des temps modernes grâce à la « qualité » de sa politique sociale et la Direction ne peut pas l'ignorer : délocalisation des activités dans des pays à bas coûts (Tunisie, Maroc, Philippines, Singapour, Colombie, Costa Rica, etc...), bas salaires, harcèlement moral, mutations forcées, condamnation conjointe avec SFR pour « collusion frauduleuse » dans l'organisation d'un transfert pour "éluder les droits et garanties des salariés (SFR s'épargnant les licenciements économiques ou les mesures de reclassement en transférant le personnel vers Teleperformance)...

Nous ne pouvons cautionner le recours à un sous-traitant aussi sulfureux, cette décision s'accorde bien mal avec la volonté de se doter d'une réputation d'employeur socialement responsable.

Transfert des Prestations Prévoyance du secteur Emission Epargne vers le Service Support aux opérations :

Les Prestations sur contrats de Prévoyance étaient la seule activité non épargne encore gérée sur le site de Lille et qui plus est dans le secteur émission, ce qui depuis la réorganisation du 28 janvier n'avait jamais permis d'affecter la totalité de l'équipe à sa mission et du même coup, de faire monter en compétence l'intégralité de l'équipe.

Les Prestations sur contrats de Prévoyance seront prises en charge par l'équipe Support aux Opérations. Cette dernière devrait conserver sa faculté à traiter d'autres opérations ; elle sera rattachée au Pôle Retraite *Pour la CFE-CGC, il s'agit d'un changement déjà instruit dans le cadre du projet baptisé « GGvie 2 » qui a tardé à se mettre en place. Il s'agit donc d'une régularisation d'activité du secteur émission sur laquelle les Instances du Personnel ont déjà été consultées.*

Nous avons dénoncé l'inadéquation entre la charge de travail et les effectifs accordés au secteur Emission tant en CE qu'au CHSCT sans obtenir gain de cause. La réalité des faits a conduit la Direction à réajuster la charge de travail. Nous sommes en droit de nous réjouir de notre propre connaissance du terrain d'une part et de la capacité de nos responsables à se remettre en question. Nous regrettons, par contre, les quelques mois pendant lesquels la situation a été très difficile pour les salariés de ce secteur Manager, référents et gestionnaires confondus.

Évolution du processus de sélection médicale

La Direction Vie individuelle souhaite faire évoluer les processus de sélection médicale et notamment pour accompagner le développement de l'assurance emprunteur et de la prévoyance individuelle et compte, pour cela sur la mise en place de télé entretiens par les équipes ASV auprès des clients / prospects pour les contrats emprunteurs.

Le gestionnaire réaliserait un appel sortant qui permettrait d'affiner les déclarations de santé du client et rendrait possible un déclenchement ciblé et immédiat des éventuelles demandes de renseignements complémentaires. Il serait alors possible de piloter le déclenchement de l'intervention du réseau partenaire



si des formalités médicales s'avéraient nécessaires ou de réaliser la tarification-émission en direct si les déclarations du prospect le permettaient.

En cas d'instance : échange par mail directement avec le réseau ou le client pour les pièces médicales complémentaires.

L'évolution des procédures d'acceptation médicale induira des évolutions au niveau des activités des collaborateurs de la Direction Prévoyance. Le gestionnaire ASV devra maîtriser l'activité téléphonique et les principes de la

relation client. Il devra également se réapproprier l'activité d'émission d'un contrat emprunteur puisqu'il faut renseigner la tarification médicale dans le Back Office pour finaliser l'émission.

La Direction a initialement prévu un plan de formation et d'accompagnement des équipes ASV s'étalant du début juillet à début septembre.

Pour la CFE-CGC, cette modification des procédures a d'importantes répercussions sur l'activité des gestionnaires. La Direction ne parle d'ailleurs plus de gestionnaires mais bien de télé gestionnaires, ce qui implique un changement de fiche de fonctions et surtout une profonde modification de la nature des tâches à accomplir. Notre organisation syndicale, qui compte nombre de commerciaux dans ses rangs le sait bien, une surprise doit être « vendue » à l'assuré pour qu'il l'accepte. Or, cette action de

vente n'entre pas dans les prérogatives actuelles de l'équipe ASV puisque dans cette hypothèse, c'est le réseau qui intervient.. Pas plus que l'utilisation professionnelle de l'outil téléphonique.

D'ores et déjà, le plan de formation, prévu en pleine période de congés, nous paraît insuffisant pour acquérir l'ensemble des compétences nécessaires.

Cette modification substantielle nécessite non seulement une information consultation du CE mais également une consultation préalable du CHSCT de Michelet et de Bordeaux puisque ce dossier concerne un changement des conditions de travail de salariés implantés sur deux sites distincts.

ACTIVITES SOCIALES ET CULTURELLES

BILAN DES ACTIVITES AU 31 MAI 2014

ACTIVITES	PREVISIONNEL	DEPENSES NETTES	SOLDE SUR PREVISIONNEL
AIDE SOCIALE :	13 500,00 €	6 599,55 €	6 900,45 €
CULTURE :			
<i>Dont spectacles</i>		31 156,96 €	
<i>Dont Parcs d'attractions</i>		2 301,00 €	
<i>Dont tickets de cinéma</i>		21 884,55 €	
TOTAL CULTURE	172 125,00 €	55 342,51 €	116 782,49 €
NOEL			
<i>Dont cheques-cadeaux enfants</i>	38 000,00 €	- €	
<i>Dont spectacle/Friandises</i>	17 910,00 €	2 090,00 €	
TOTAL NOEL	55 910,00 €	2 090,00 €	53 820,00 €
BUNGALOW LEON	2 000,00 €	497,40 €	1 502,60 €
CHEQUES NOEL salariés	136 400,00 €		136 400,00 €
Fonds de roulement	9 999,44 €	- €	9 999,44 €
TOTAUX	389 934,44 €	64 529,46 €	325 404,98 €

---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