



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



L'essentiel du Comité d'Etablissement du 17 juillet 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/>

INFORMATION/CONSULTATION SUR LE PROJET D'AJUSTEMENT DU FONCTIONNEMENT ET DE L'AFFECTATION DES FLUX AU SEIN DU POLE EPARGNE/RETRAITE DE LA DIRECTION INDIVIDUELLE (RECUEIL D'AVIS)

Ce point est co-présenté par MM. JOLLOIS, Directeur Vie Individuelle et SCRIBAN, responsable des opérations Epargne/Retraite.

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.

Les deux situations existantes sont donc maintenues :

- + Les salariés relevant de l'accord « SRC » dont l'activité principale est l'activité téléphonique qui s'exerce conformément aux tranches horaires de l'accord après une programmation établie pour une période de deux mois
- + Les autres salariés pour lesquels l'activité téléphonique est une activité secondaire qui ne dépassera pas 30 % du temps de travail et qui s'effectue sur les plages fixes de l'accord ARTT. ces salariés sont informés une semaine à l'avance de leur planning de prise en charge du téléphone.

Les trois secteurs seront regroupés au deuxième étage de l'immeuble Michelet. Le nombre des salariés au sein de chaque équipe sera limité à 13 à 14 au lieu de 18 et 23 avec la présence de trois managers à la place de deux, ce qui devrait améliorer l'accompagnement des équipes et permettre la mise en place de « l'hypervision », effectuée à tour de rôle par chacun des managers.

Les missions de « l'hyperviseur » consistent à :

- + Vérifier le respect du planning de prise en charge du téléphone
- + Ajuster si nécessaire le nombre de collaborateurs au téléphone en fonction du flux d'appels téléphoniques
- + Gérer la prise des pauses et veiller au respect de celles-ci par les salariés
- + Elaborer et adresser les statistiques téléphoniques quotidiennes
- + Communiquer au quotidien auprès de l'ensemble des collaborateurs les affectations d'activité prévues

Pour la CFE-CGC, la mise en place d'une organisation calquée sur celle du SRC Prévoyance est pertinente et le fait de passer de deux à trois managers immergés dans les équipes devrait améliorer sensiblement le suivi des salariés. Cette évolution nous paraît donc positive.

En revanche, nous ne pouvons cautionner le recours à la société « Téléperformance » pour gérer les appels en « débordement » de nos plates formes en lieu et place de Mutuaide.



Teleperformance

Nous sommes, d'une part, peu favorable à la sous-traitance à l'extérieur du Groupe et d'autre part, convaincus que cette société a, socialement, maltraité ses salariés (son label de responsabilité sociale lui a été retiré en 2008) et les maltraite sans doute encore ; elle profite honteusement du « sous prolétariat » des pays émergents en y installant des plates formes et c'est à ce prix qu'elle est la société leader mondial des centres d'appels.

Ce recours à un tel prestataire nous interdit de donner un avis favorable au projet et c'est la raison pour laquelle nous délivrerons un avis d'abstention sur le projet.

La CFDT émet un avis favorable alors que la CGT vote contre le projet.

INFORMATION/CONSULTATION SUR LE PROJET D'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DU POLE OPERATIONS SANTE DE LA DIRECTION COLLECTIVES (1ERE REUNION)

Suite à la fusion/absorption de la SGPS dans Groupama Gan Vie au 1er juillet 2014, la Direction des collectives souhaite développer plus de synergies de fonctionnement et d'organisation.

Malgré une culture client et de l'amélioration continue bien ancrée à Poitiers et Bordeaux, la Direction entend profiter d'une **meilleure anticipation et adaptation** aux contextes règlementaires et de marché de l'Assurance Collectives afin de prévenir au maximum toute insatisfaction ou tout dysfonctionnement.

Elle souhaite intégrer un mécanisme d'entraide plus abouti dans le pilotage des activités des deux sites afin d'améliorer la sécurisation de nos opérations et de nos engagements clients :

- + Adaptation aux variations de flux / de périmètre.
- + Taille critique favorisant la personnalisation de la relation clients.
- + Polyvalence accrue sur les processus entre Bordeaux et Poitiers

La Direction Collectives entend donc procéder à un ajustement de l'organisation qui permettrait de :

- + Clarifier les responsabilités entre les opérations et les supports en regroupant et centralisant les responsabilités managériales et en faisant évoluer la gouvernance.
- + Piloter et renforcer la transversalité entre les Opérations et les Supports pour permettre à chacun de mieux s'approprier les besoins et les objectifs de l'autre.
- + Développer la maîtrise des processus internes et en amont du pôle
- + Renforcer son adaptabilité aux variations et aux périmètres d'activité en développant la polyvalence entre les deux sites sur les processus « standard » à forte volumétrie.
- + Maîtriser les coûts de gestion dans une vision analytique par client : en suivant le budget de la gestion des prestations santé et les conventions de service.

Dans le même temps, la Direction Collectives souhaite développer les compétences des salariés :

- + En les associant à l'amélioration continue (remontée et résolution des dysfonctionnements...).
- + En élargissant et approfondissant leur information et leur formation (processus métier, relation client, processus amont, etc.).
- + En équilibrant les temps de back office et de front office des SRC sur les 2 sites.

Conséquences opérationnelles.

Pour réaliser tout cela, la Direction mise sur :

- + **La Constitution d'un service SRC/Gestion** regroupant l'ensemble des activités de gestion et relation client des deux sites. Cela modifierait le dimensionnement des unités SRC et entraînerait la création d'un 4ème secteur sur le site de Bordeaux pour une harmonisation de leur taille et une amélioration du suivi de chaque salarié.
- + **La création de postes de référents** au coeur des équipes opérationnelles
- + **La Mutualisation d'une partie des flux téléphoniques** entrants sur des activités peu complexes et à forte volumétrie telles que la ligne Seveane, la ligne Devis Optique / Dentaire et la ligne Prise en charge Hospitalière et Prestations GG Vie.
- + **La constitution d'un service Supports** regroupant l'expertise des 2 sites sur les processus et le métier, les produits et les outils, la conformité et la Qualité. Ce regroupement implique le transfert des activités de gestion opérationnelle des services « support » vers l'unité de Gestion « Process Spécialisé » à Bordeaux et le transfert du support de niveau 1 vers les unités opérationnelles de Poitiers.

Volet Social

D'après la Direction, le projet d'ajustement d'organisation n'entraînerait aucune modification sur la nature des emplois occupés sur les deux sites, si ce ne sont que quelques changements de rattachement. L'ensemble des activités RH serait toutefois affecté à la DRH de GG Vie et l'exploitation de l'immeuble serait confiée à G2S.

Il en résulterait ainsi une proposition d'évolution des activités du salarié en charge actuellement de ces activités qui se traduirait par la prise en charge des activités de suivi des clients et de suivi budgétaire. Trois postes de référents sur le site de Poitiers seraient créés au sein service SRC / Gestion (promotion interne).

Un poste de manager, responsable des équipes encadrantes de Poitiers, serait créé.

Conditions de travail :

Aménagement des locaux sur le site Bordeaux-Lac :

Un aménagement partiel de l'organisation actuelle des postes de travail serait effectué pour satisfaire à la création du 4^{ème} secteur à effet du 1er octobre 2014.

Un plan détaillé serait préalablement adressé au CHSCT de Bordeaux-Lac dans le cadre de la procédure d'information consultation.

De nouveaux outils seraient utilisés par les collaborateurs pour répondre plus efficacement aux enjeux du projet.

Dans ce cadre, il serait envisagé d'intégrer une GRC spécifiquement dédiée aux activités de gestion, étant précisé que cet outil est déjà utilisé par les collaborateurs du site de Poitiers. Une présentation de cet outil au CHSCT serait réalisée dans le cadre de la procédure d'information consultation.

En outre, une base documentaire unifiée et partagée serait mise à disposition.

Pour la CFE-CGC, ce projet a du sens et se justifie pleinement dans le cadre de la fusion. En revanche, le calendrier nous paraît précipité compte tenu du fait que les statuts des salariés ne sont pas harmonisés. En effet, à partir du principe « à travail égal, salaire égal », il nous paraît prématuré de mutualiser les activités des deux entités. La CFE-CGC souligne que les classes des salariés sont différentes pour des métiers identiques avec notamment l'existence de nombreuses fonctions de classe 2 chez les ex salariés SGPS. Cela laisse supposer, avant tout examen précis, que les postes sont globalement sous évalués par rapport à ceux de GGVié. Dans ce contexte il semble difficile non seulement de procéder à des « promotions internes » de référents sur le site de Poitiers mais également de procéder à d'autres mutations fonctionnelles sans être en capacité de peser les postes actuel. A ce titre, toute mutation fonctionnelle par voie d'avenant individuel ne nous paraîtrait pas suffisamment sécurisée pour le salarié.

Attention au respect du principe consacré « à travail égal salaire égal » qui s'applique à tous les salariés en situation identique de travail

Nous enjoignons donc la Direction de ne pas mettre la charrue avant les bœufs et de provoquer rapidement les négociations relatives au transfert des ex salariés de la SGPS dans le statut collectif GGVié. Cette opération, compte tenu du statut actuel des salariés concernés, ne devrait poser aucun problème particulier. Sachant que l'opération de fusion se déroule à effet du 1^{er} janvier 2014 au niveau fiscal, nous avons du mal à entendre les prétextes de la DRH quant aux difficultés du CSP paye pour prendre en compte l'harmonisation du statut des salariés avant le 1^{er} janvier 2015. Il ne serait pas raisonnable de vouloir à la fois le beurre l'argent du beurre et le ... sourire de la crémière !

INFORMATION/CONSULTATION (RECUEIL D'AVIS) SUR : LE BILAN DEFINITIF DU PLAN DE FORMATION 2013 LE BILAN INTERMEDIAIRE DU PLAN DE FORMATION 2014 LES ORIENTATIONS GENERALES DU PLAN DE FORMATION 2015

Ce point est présenté par Mme Cécile PAPIN.

Le mois précédent nous vous avons livré l'ensemble des chiffres concernant les plans de formation 2013 et 2014 ainsi que les grandes lignes de la note d'orientation pour 2015.

Notre Délégation a donné un avis favorable tant sur le bilan 2013, que sur le bilan intermédiaire 2014 et enfin que sur la note d'orientation 2015.

- + Avec quelques réserves eu égard au ressenti des salariés soulignant « l'insuffisance » des formations prévues dans le cadre de la réorganisation qui a eu lieu fin janvier 2014.*
- + Avec une demande concernant la formation des élus du personnel (CE, DP, CHSCT) qui devrait, selon nous, être budgétairement prise en charge et figurer au plan de formation.*
- + Et, enfin, avec un motif de satisfaction concernant le déploiement d'un process d'évaluation « à froid » des formations qui permettra de jauger l'efficacité de celles-ci lors de mise en oeuvre opérationnelle.*



La CFDT et la CGT émettent un avis d'abstention aussi bien sur les bilans que sur la note d'orientation.

INFORMATION/CONSULTATION SUR L' AMENAGEMENT TRANSITOIRE DES INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL DANS LE CADRE DE L'INTEGRATION DE SGPS AU 1ER JUILLET 2014 (RECUEIL D'AVIS)

La fusion absorption le 1er juillet 2014, de la SGPS par Groupama Gan Vie a fait l'objet d'un processus de consultation du Comité d'Etablissement de GG Vie en janvier et février 2014.

La SGPS a perdu sa qualité d'établissement distinct depuis le 1er juillet 2014 et cela a entraîné la disparition de l'ensemble des Instances Représentatives du Personnel (IRP) et la cessation de l'ensemble des mandats correspondants.

Nous aurions pu décider, en accord avec la Direction, de la prorogation des IRP et des mandats correspondants, mais cette dernière a laissé passer la date d'extinction desdits mandats avant de convoquer les organisations syndicales à une concertation sur le sujet, rendant cette prorogation impossible.

Il a donc fallu trouver un autre moyen d'assurer, avant les élections professionnelles de mars 2015, la représentation et définir les conditions déterminant le bénéfice des activités sociales et culturelles pour les salariés issus de la SGPS.

Au terme de la concertation, il a été convenu que :

- ✦ L'ensemble du personnel de Groupama Gan Vie, dont le lieu d'exercice de l'activité principale se situe sur le site Poitiers, bénéficierait des activités sociales et culturelles du Comité d'Etablissement de Groupama Gan Vie.
- ✦ L'ensemble du personnel de Groupama Gan Vie, dont le lieu d'exercice de l'activité principale se situe sur le site Poitiers, relève du Comité d'Etablissement de Groupama Gan Vie et un participant titulaire choisi parmi les anciens membres de la Délégation Unique du Personnel de la SGPS y siège, à titre transitoire, avec voix consultative (un participant suppléant est également désigné afin d'assurer le cas échéant le remplacement du participant titulaire.).
- ✦ L'ensemble du personnel de Groupama Gan Vie, dont le lieu d'exercice de l'activité principale se situe sur le site Poitiers, relève de la Délégation du Personnel de Bordeaux-Lac et un participant titulaire, choisi parmi les anciens membres de la Délégation Unique du Personnel de SGPS a pour mission d'y relayer les questions du personnel travaillant sur le site de Poitiers (un participant suppléant est également désigné).
- ✦ L'ensemble du personnel de Groupama Gan Vie, dont le lieu d'exercice de l'activité principale se situe sur le site Poitiers, relève du CHSCT de Bordeaux-Lac et un participant titulaire, choisi parmi les anciens membres du CHSCT de la SGPS, y siège à titre transitoire avec voix consultative. (un participant suppléant est également désigné).

Chaque participant titulaire dispose d'un crédit d'heures mensuel de délégation : le participant au Comité d'Etablissement dispose de 15 heures par mois, le participant à la délégation du personnel de 10 heures par mois et le participant au CHSCT de 5 heures par mois (en cas d'absence, le crédit alloué est transféré au suppléant)

La Direction garantit, comme pour les autres représentants du personnel, l'absence de toute forme de discrimination à l'égard des participants en ce qui concerne notamment l'évolution professionnelle ou la formation professionnelle de ces salariés.



Par ailleurs, l'activité professionnelle des participants doit être définie et organisée par leur hiérarchie en tenant compte du volume et de l'organisation du temps consacré à leur rôle de participant. *Même si l'intégralité des demandes des négociateurs de la CFE-CGC n'a pas été prise en compte, la CFE-CGC considère que l'ensemble des dispositions prises et des garanties accordées par la Direction de GG Vie pour assurer au mieux la représentation des salariés du site de Poitiers et leur maintenir le bénéfice des activités sociales et culturelles, lui permet de donner un avis favorable sur ce projet d'aménagement transitoire des Instances Représentatives du Personnel*

INFORMATION/CONSULTATION SUR LE PROJET D'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DE LA CONFORMITE ET DES EMISSIONS AU SEIN DU POLE SOUSCRIPTION ET EMISSION DE LA DIRECTION COLLECTIVES (RECUEIL D'AVIS)

Ce point est présenté par M. Sylvain MERLUS Directeur Collectives.

La Direction poursuit les ajustements au niveau des Assurances Collectives et ce nouveau projet a pour objectif de rationaliser les opérations de souscription des contrats « sur mesure » qui souffrent de nombreux dysfonctionnements :

- + Un taux de non-conformité Des documents contractuels trop élevé (écart entre ce qui a été vendu au client et ce que nous rédigeons)
- + Une mise en gestion des conditions contractuelles réalisée avec des paramètres incorrects dans les Systèmes d'Informations
- + Des délais d'émission et de mise en gestion trop longs.
- + Un trop grand nombre de contributeurs qui interviennent les uns après les autres, ce qui dilue la responsabilité des intervenants, augmente les délais de réalisation et dégrade de fait la qualité de service.

Pour pallier ces difficultés, la Direction entend créer une cellule « recevabilité et conformité » dont les missions seraient de mettre en oeuvre et animer des processus de recevabilité et conformité, Coordonner et rythmer la campagne d'émission, assurer la parallélisation des activités entre tous les intervenants, certifier que l'ensemble des contrôles nécessaires sont effectués et en assurer la traçabilité et enfin piloter l'évolution des outils.

La création de cette cellule permettrait de recentrer les activités des équipes émission et paramétrage.

Elle serait composée de six salariés pour correspondre à la charge de travail effective et générerait sur la base du volontariat, les transferts suivants :

- + 2 collaborateurs de l'émission sur-mesure seraient transférés vers la cellule recevabilité & conformité
- + 1 collaborateur de l'émission sur-mesure serait transféré vers la cellule paramétrage/codification
- + 1 collaborateur des opérations serait transféré vers la cellule recevabilité & conformité.

Création de trois postes supplémentaires : compte tenu de la technicité exigée, (Connaissance des bases techniques, des normes et du contexte fiscal et réglementaire des Collectives, connaissance de la chaîne de production et maîtrise des outils internes tels que tarification, émission, infocentre / entrepôt de données) les recrutements s'effectueraient prioritairement en interne.

Pour la CFE-CGC, ce projet s'inscrit clairement dans la stratégie de GG Vie en améliorant la qualité de service attendue par le réseau des Inspecteurs Collectives, par les Courtiers et donc les clients. Ce projet met en outre des moyens humains supplémentaires au service des ambitions de GG Vie, nous ne pouvons donc que donner un avis favorable à ce projet.

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)

Grégoire HOSTE (Inspecteur Lille) 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