



UN JOUR APRES L'AUTRE ...

Les chroniques de GG VIE



SPECIAL DIRECTION COLLECTIVES

L'ESSENTIEL DU COMITE D'ETABLISSEMENT DU 23 FEVRIER 2016

Si une Direction a défrayé la chronique fin 2015 et début d'année 2016, c'est bien la Direction des collectives.

Tout d'abord en raison de l'activité débordante liée à la souscription tardive des contrats collectifs de Santé souscrits par les entreprises aux bénéficiaires de leurs salariés, ce qui a provoqué une montée des stocks sans précédent.

Mais aussi en raison de la gaffe monumentale commise par la Directrice des opérations Santé qui a bien involontairement dévoilé l'ensemble de ses demandes en matière de mesures individuelles, révélant du même coup une « disparité » de traitement entre salariés qui n'est pas sans rappeler la Fable de la Fontaine intitulée « Les animaux malades de la peste » qui se conclut par : « Selon que vous serez puissant ou misérable, Les jugements de cour vous rendront blanc ou noir. ».

Enfin, la Direction des Collectives entreprend des ajustements d'organisation pour améliorer son efficacité, il nous paraît donc naturel, compte tenu de la richesse de son actualité de lui consacrer une information qui lui soit propre.

MARCHE DES AFFAIRES

PREVOYANCE / SANTE

Production / Développement Commercial :

Une accélération très forte en fin d'année du rythme de production Standard pour Gan Assurances

Un niveau de production record observé pour Gan Eurocourtage en « Sur mesure » qui s'établit à 180 M€.

Offres / Produits : Préparation du déploiement pour Gan Eurocourtage de la nouvelle Offre Prévoyance (Février 2016), Poursuite des travaux de conception de la nouvelle offre Santé (prévue à horizon 2017), Partage du plan produit CCN 2016

Émission / Gestion :

Plan d'actions en cours de finalisation en Gestion pour absorber le volume important d'affiliation (AN standards émises en décembre 2015)

Plan d'actions en cours en Émission pour absorber le volume de contrats sur mesure Gan Eurocourtage

Poursuite des actions de mise en conformité sur le portefeuille CCN (au fur et à mesure de la tombée des accords) et sur mesure (retours de négociations)

Lancement des travaux relatifs à l'étude de transformation du SI Collective (travaux communs Retraite / Prévoyance / Santé en collaboration avec les réseaux)

RETRAITE

Production / Développement Commercial :

Taux de revalorisation 2015 fixés ; communication aux réseaux et notes de paramétrage en cours ; les principes de 2015 sont maintenus (taux de base des contrats multisupports plus favorable que celui des monosupports pour inciter au recyclage commercial ; bonus en fonction des quotes-parts d'encours détenues en UC par contrat).

Bon démarrage du produit IFC multisupports (une quinzaine d'affaires en cours d'étude Gan Eurocourtage et Gan Assurances)

Philips : finalisation de la restructuration des contrats Art39 et Art 83 avec celle du groupe Philips ; signature en janvier du recyclage du contrat art83 en € vers un multisupports de la nouvelle gamme pour une entité comportant 800 affiliés.

Contrats Emprunteurs :

+ Démarrage prévu en juillet 2016 de l'offre « meilleurtaux » (groupe ouvert) / Caassure démarrage progressif.

+ Refonte des offres Pouyanne, Interfimo et Groupama Banque, notamment pour la défense des contrats suite aux effets de la loi Hamon.

Opérations retraite / SMC

À l'émission : absorption progressive des affaires de fin d'année 2015 (stock de 68 dossiers à traiter au 18/01/2016 contre 92 au 31/12)

Préparation du plan de travail des évolutions du système informatique 2016 afin de répondre aux besoins majeurs.

SMC : équipe redimensionnée suite au transfert des activités contrôle (AMC) quasiment au complet, les tâches sont reprises progressivement selon les priorités et enjeux opérationnels.

INFORMATION SUR LES PREVISIONS D'EFFECTIFS 2016

	Effectif CDI inscrit au 31/12/2015	Site de Paris/Noisy	Site de Bordeaux	Site de Poitiers	Site d'Angers	Budget Effectif CDI 2016
Direction Générale	1	1				1
Direction Collectives	693					720
Prévoyance/santé	477	240	152	50	35	489
Retraite/Emprunteurs	100	73	27			104
Commercial	73	73				79
Pilotage, coordination, budget	4	4				5
MOA collectives	38	38				41



Ce tableau ne fait pas apparaître les 44 alternants et les 58 CDD de surcroît qui contribuent pour une part non négligeable à l'activité car ce tableau est consacré aux postes CDI.

INFORMATION-CONSULTATION SUR LE PROJET D'AJUSTEMENT D'ORGANISATION DU POLE TRANSVERSE AU SEIN DE LA DIRECTION COMMERCIALE DES COLLECTIVES (1ERE REUNION).

Les principales missions du Pôle Transverse sont organisées autour de 4 grandes activités :

Animation commerciale et déploiement des outils auprès des réseaux externes à Groupama Gan Vie (Gan Assurances, Gan Prévoyance, Gan Outremer). Cette activité concerne 2 salariés :

- + Accompagnement du lancement des offres collectives auprès du réseau Gan Prévoyance ;
- + Déploiement des outils et des produits auprès de Gan Assurances ;
- + Diffusion de l'information métier vers l'ensemble du réseau Gan Assurances.

Gouvernance et pilotage opérationnel de l'ANIPS (Cette activité concerne 3 salariés) :

- + Organisation et animation des instances : Conseil d'Administration, Bureau, AG ;
- + Déploiement du plan stratégique de développement de l'ANIPS auprès des réseaux ;
- + Pilotage commercial du portefeuille des accords agricoles ;
- + Relations avec les IP partenaires Réunica et Agrica.

Suivi et pilotage des partenariats (Cette activité concerne 1 salarié) :

Pilotage de partenariats Gan Eurocourtage France Entière de type « labellisés ».

Pilotage commercial et intermédiation (Cette activité concerne 5 salariés) :

- + Saisies : attribution des saisies, garantie du respect des usages du Courtage et de la Déontologie Groupe en la matière, pilotage des outils dédiés (Pamdora) ;
- + Ouverture et suivi des codes courtiers, vérifications des inscriptions ORIAS ;
- + Traitement des ordres de remplacements entre réseaux ;
- + Reporting: centralisation des reportings commerciaux, pilotage et évolutions de l'outil dédié (Teamlink).

Le Pôle Transverse a été créé au sein de la Direction Commerciale au mois de mars 2014. Aujourd'hui, avec un contexte des Collectives en forte évolution (développement important, extension du marché sur l'ensemble des réseaux), il est indispensable, d'après la Direction, de revoir l'organisation pour répondre aux enjeux du marché et aux attentes des réseaux.

Animation Agents :

- + La création d'une Direction Commerciale à **Gan Assurances** qui porte pleinement les sujets « collectives » auprès de son Inspection et de ses Agents remet en cause la nécessité de faire de l'animation commerciale, les réseaux étant maintenant autonomes. Toutefois, il faut maintenir des réunions d'échanges entre les directions Assureur / Réseau

+ Le réseau **Gan Prévoyance** s'initie au marché des Collectives et normalise ses process. A ce stade, il reste nécessaire de maintenir une fonction d'interface.

ANIPS :

+ Les principes de gouvernance de Solvabilité 2 incitent au rattachement direct de l'équipe dédiée à la Direction des Collectives (précisément à la Direction générale de l'Institution). Cette évolution est aussi souhaitée par les membres élus du Conseil d'Administration paritaire de l'ANIPS.

+ Le développement des fonds sociaux (conformité CCN) nécessite une plus grande proximité avec les équipes Métier Prévoyance Santé sur des sujets de nature technique et opérationnelle (et non commercial).

Partenariats transverses :

+ Réduction importante du partenariat avec Réunica suite au rapprochement avec AG2R.

+ Développement très fort du segment « labellisés » (partenariat produit avec un courtier).

+ Pour accroître le développement sur le segment des labellisés (fort potentiel), il est nécessaire de recentrer les missions sur ce segment, renforcer l'équipe et la positionner dans l'organigramme au même titre qu'une délégation régionale.

Pilotage commercial et intermédiation :

La nouvelle organisation mise en place exprime la volonté de la Direction de favoriser une plus grande réactivité par un raccourcissement des circuits de décisions.

Le projet qui constitue un ajustement organisationnel lié aux exigences de l'activité n'entraînerait pas pour l'essentiel de changement dans les missions exercées.

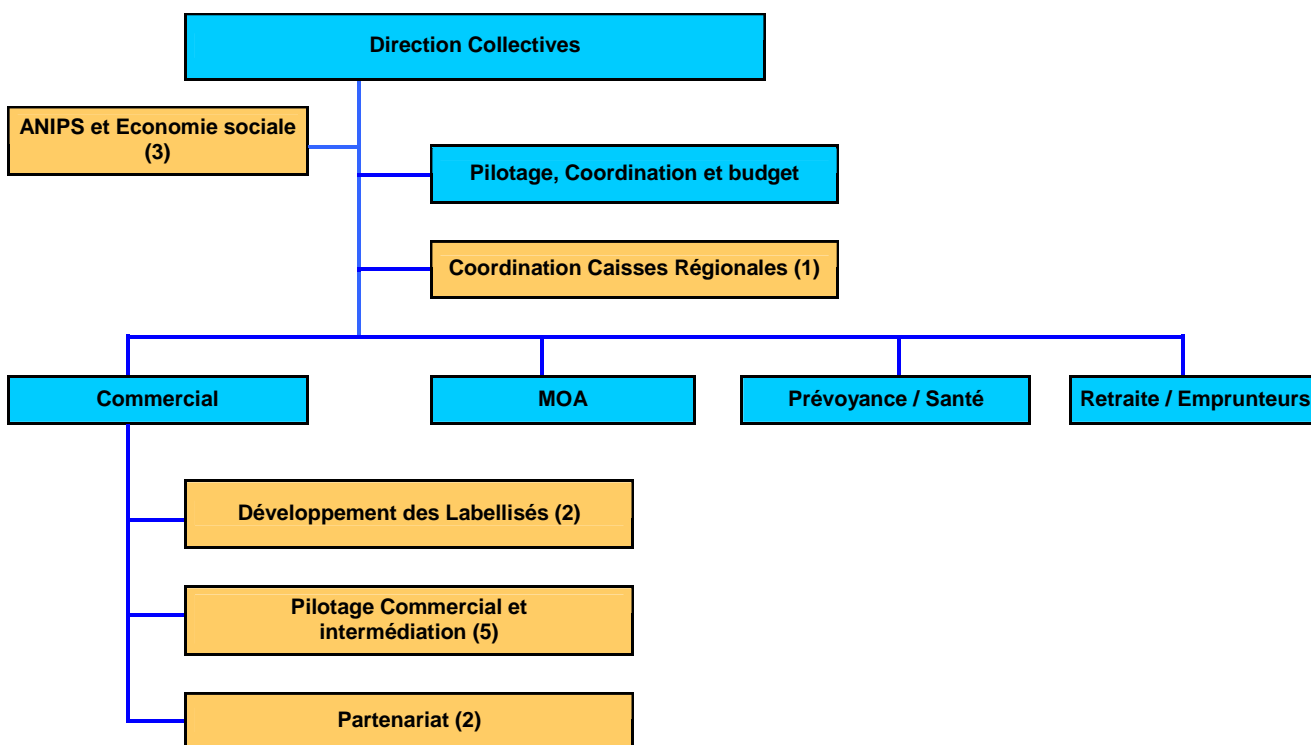
Il est à noter toutefois :

- une évolution des missions d'un salarié qui renforcerait l'équipe « Développement des Labellisés » ;

- qu'un manager et une assistante constitueront l'équipe du pôle « Partenariat ».

La mise en oeuvre du projet ne devrait pas entraîner d'opération collective de déménagement.

L'organisation cible qui en résulterait au 1^{er} avril serait alors la suivante :



INFORMATION SUR LE BILAN ET LES PERSPECTIVES DES ACTIVITES AU SEIN DU POLE OPERATIONS PREVOYANCE / SANTE DE LA DIRECTION DES COLLECTIVES.

Mme Typhaine Delorme dresse le bilan global de 2015 :

● Contrats ANI

Une souscription tardive de la plupart des entreprises (nombre de contrats multiplié par 3 pour Gan Assurances)

Un volume attendu élevé mais transmis en décembre avec un nombre d'affiliations enregistrées multiplié par 4 ou 5

Plus de 27 000 contrats émis en 2015 contre 16 000 en 2014

Plus de 7 300 contrats émis en décembre 2015 contre 2 800 en décembre 2014

● **Contrats responsables**

Une évolution réglementaire qui impacte tout le portefeuille santé pour la première fois
Plus de 40 000 contrats concernés

● **Encaissements**

Un travail de purge des comptes clients
Une maîtrise chaque trimestre des affectations de cotisations

● **Un chiffre d'affaires en forte évolution**

Un développement fort du courtage en « sur mesure » : une production nouvelle de 90 M€ au 1er janvier 2015, et de plus de 160 au 1er janvier 2016

Une accélération des renégociations des accords de branches conduisant à émettre sous forme papier.

Mme Delorme évoque ensuite les trajectoires 2016 et les prévisions à moyen terme :

Selon elle, **les facteurs de baisse de l'activité seront :**

- + La fin de la campagne ANI donc moins d'émissions de contrats standard
- + L'augmentation de l'utilisation des outils de saisie en ligne par le réseau
- + L'accompagnement de la mise en place du SVI

Les facteurs de hausse de l'activité seront :

- + Des appels téléphoniques sur les contrats responsables
- + Une activité sur l'encaissement soutenue pour tous les nouveaux clients qui ne vont pas comprendre les bordereaux
- + Des nouveaux produits CCN
- + Le démarrage attendu de la nouvelle offre prévoyance mais avec des volumes moindres que l'offre ANI santé

D'après la Direction, la transformation de notre système d'information devrait permettre d'améliorer l'efficacité opérationnelle, les délais et la qualité du service rendu

Mme Delorme présente ensuite les améliorations attendues :

Emission des contrats : • La mise en oeuvre de TCS web unique devrait permettre d'automatiser davantage de produits, notamment CCNs (actuellement, la présence de deux outils conduit à devoir développer deux fois les produits)

Bénéfice : plus de contrats émis en automatique: près de 80% contre 40% actuellement

Affiliations : • L'amélioration du service Internet (IGC) déployé désormais auprès de tous les agents et chargés de mission leur permet de procéder à l'affiliation en ligne

L'amélioration de l'outil ITAC pour réduire les cas de recyclages va également alléger les tâches de recyclages en gestion

Bénéfice : moins d'affiliation à saisir en gestion, 95% des affiliations sont saisies à la main en 2015, moins de 50% le serait en 2016

Cotisations déléguées : • La mise en place de l'outil BETRAVE va permettre d'automatiser l'enregistrement des flux de cotisations reçus par fichiers excel des délégataires.

L'objectif est de déployer au moins 10 délégataires et d'automatiser environ 60% des flux

Bénéfice : 100% des cotisations déléguées sont ressaisies à la main en 2015 et entre 30 et 40% seraient automatisées dès 2016

Prestations arrêt de travail et décès : Le déploiement de l'outil PRC facilite depuis le 18/12/2015 l'instruction des ouvertures d'arrêt de travail et en réduit le temps de traitement (mise à disposition des informations produits, aide aux garanties). L'objectif est de connecter cet outil au premier semestre 2016 avec l'outil Accapulco(BDI) pour éviter les multiples saisies

Bénéfice : le temps d'instruction par dossier devrait se réduire de 30% passant de 45 min à 30 min

Mme Delorme conclut en affirmant que l'activité 2016 et 2017 sera encore consommatrice de charges exceptionnelles malgré l'automatisation progressive de l'émission sur 2016 – 2017 et le processus d'affiliation dont elle espère une bascule progressive vers une saisie par le réseau et le client

Un cycle d'encaissement de cotisation encore partiellement manuel conduisant à des pics de charges chaque trimestre sur 2016 et 2017, la DSN prenant normalement le relais dès 2018 pour réduire le manuel

Enfin, la transformation du système d'information engagée sur 2016 - 2020 fera appel à des charges exceptionnelles auprès d'experts métier

Notre délégation remarque que l'on en est tout juste à la phase d'étude de la transformation du SI et que l'on risque fort de ne pas constater de bouleversement en terme de gain de productivité dans les deux ans qui viennent, sachant que la rénovation complète n'est pas envisagée avant 2020 (dans le meilleur des cas).

Notre délégation souligne également que l'utilisation des outils de saisie en ligne par le réseau est loin de faire l'unanimité et en particulier de la part des chargés de mission qui voient ce transfert de charge s'ajouter à leur activité commerciale aux objectifs déjà forts contraignants sans qu'aucune rémunération n'y soit associée.

Si ces derniers ont accepté, au nom de la qualité client de réaliser des affiliations en lieu et place de nos services débordés dans le cadre de la campagne des contrats ANI, nous doutons que cela devienne la règle

Depuis la création de GG Vie, nous avons constaté que les collectives étaient le plus gros « pourvoyeur » de contrats précaires et que ce recours ne cessait d'augmenter comme d'ailleurs le recours aux heures supplémentaires.

Nous avons bien conscience de la « saisonnalité de certains travaux mais il ne s'agit pas non plus d'une novation, celle-ci a toujours existé. Il y a selon nous soit un problème d'organisation des ressources soit un problème d'adéquation entre la charge de travail et les effectifs.

A noter : au 31/12/2015, la Direction Collectives comptabilisait :

- + 44 alternants et 71 CDD contre 692 CDI soit 16,62% de contrats précaires*
- + 56% du total des CDD (hors alternance) de GG Vie*
- + 63% du cumul annuel des heures supplémentaires de GG Vie, soit 3.357 HS en 2015, bien loin des 400 heures évoquées par Mme Delorme).*

---ooo000ooo---

NOTRE COMPTE RENDU VOUS INTERESSE ?

VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS...

CONTACTEZ NOUS !

Nos Elus et mandatés au CE, en Délégation du personnel et au CHSCT de Groupama Gan Vie seront les porte-parole de vos questions et de vos préoccupations !



Collège Inspecteurs :
Ludovic MALLET (Paris) Représentant syndical au CE



Collège Cadres :
Marie Ange TIXIER (Bordeaux)
Carmen BULANCA (Paris)



Collège Non Cadres :
Fabrice PICHON (Poitiers)
Patrick DELBECQUE (Lille)



@CFECGC_GGVIE

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