



# CE du 29 mai 2018



Voici notre intervention au CE de ce jour profitant de la courte présence de M. ZAOUATI pour la rubrique *actualités*.

En considération de la souffrance des salariés concernés et de la perte de considération constatée pour la marque GAN et ses spécificités, et en l'absence de la moindre prise en compte de nos remarques et demandes par notre DG, nous avons quitté la salle pour porter nos légitimes revendications ailleurs avec bien d'autres points de défense pour nombre de métiers de GAN Assurances.

### ***Incohérences et désappointements: Quel est le véritable objectif en Assurances de personnes ? A ce jour 29 mai 2018, nous ne le savons toujours pas...***

L'accord sur la rémunération des CM signé le 13 juillet 2017, est entré en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Il était sensé avoir, selon les déclarations de la Direction d'alors (qui est actuellement la même), **développer la production et particulièrement une production dite rentable pour l'entreprise avec au premier plan, la production en collectives.**

Or, nous ne cessons depuis, et particulièrement depuis le début de l'année 2018, d'avoir des signaux nous laissant à penser que nous assistons, impuissants, à l'assassinat de ce marché et peut-être même, de l'assurance de personnes au sens large dans notre entreprise. Ainsi, permettez-nous de revenir sur des questions concernant la production en assurances collectives puisqu'il s'agissait là, de l'objectif prioritaire de notre accord. ...sans plus insister sur la question des inadmissibles retards pour nos clients en matière de prestations... ! L'accord **sur 3 ans** prévoyait une nécessaire progressivité pour l'accompagnement de ces changements importants d'abandon du commissionnement récurrent et la définition de nouvelles circonscriptions et actions commerciales adaptées à ces nouveaux objectifs. Au final, la conduite du changement nous apparaît totalement différente : nous avons même des CM sans rattachement d'agences ??!

### **Disparition des inspecteurs spécialistes en assurances collectives (ISC) :**

Le besoin de développement rentable devait nous amener, pour une partie de notre activité, à nous intéresser au marché des PME, disons de moins de 300 têtes....pouvant poser en certaines zones rurales des difficultés particulières mais non insurmontables. Or, il vient d'être décidé de supprimer notre interlocuteur technique et commercial dans ce domaine ! Pourquoi ces changements inopinés ?

Voilà qui va nous poser de véritables problèmes: certains CM n'ont pas acquis la culture nécessaire et d'autres risquent de la perdre rapidement faute d'actualisation des connaissances et de culture régulière pour ce marché...de vente non pas « *one shot* » mais de vente continuée....propre aux collectives... !

Les ISC étaient également le lien et le contact avec les services siège, dès qu'il fallait déroger au premier niveau d'habilitation Macao des ICV mais également ensuite pour les questions d'émission des pièces, ou tout simplement pour des interventions sur des contrats sur mesure en portefeuille.

### **Emission très dégradée des contrats standards:**

Les délais se sont considérablement rallongés depuis quelques mois, ce qui est particulièrement inquiétant à une période de l'année où il y a peu de contrat à émettre. Voilà qui déstabilise les producteurs. Ceci est particulièrement vrai en Prévoyance, même dans des cas où il y a des questionnaires de santé avec des « *Non* » à toutes les réponses (gérants majoritaires) ou des contrats de salariés sans formalités médicales (cf. règles d'acceptation médicale en vigueur depuis 11/2018).

## Régularisation dorénavant épique des contrats standards :

Même la régularisation des contrats est devenue **très longue et compliquée** alors que cela fonctionnait très simplement il y a encore seulement 3 mois !?! Pourquoi en sommes-nous là ??? Aujourd'hui, un dysfonctionnement de cette nature provoque une réaction en chaîne qui ne s'arrête plus au simple fait que les garanties du contrat ne sont pas activées. Or, attention, non régularisation veut dire => pas de fiche de paramétrage DSN + Difficultés à faire des bulletins de salaire + Problème de déclaration

=> soit donc un discrédit total auprès des cabinets d'expertise comptable, de nos clients eux même pour être parfois des prescripteurs historiques et entraînant un très important risque de résiliation en chaîne... !

## Encaissement dorénavant aléatoire :

Nous constatons une montée en charge des impayés, même de la part d'entreprises florissantes et de clients historiquement bons payeurs. Trop souvent nous sommes appelés par des clients qui n'ont pas reçu leurs bordereaux de cotisations ou par des clients qui pensaient que la D.S.N. était opérationnelle pour le paiement.

Or nous ne cessons de découvrir que le plus souvent, **cette année encore**, des contrats résiliés pour non paiement ont en réalité été cotisés mais que la cotisation est non affectée. Notons qu'il y a manifestement eu, en début d'année, un véritable problème de communication concernant la DSN car bon nombre de clients ont compris qu'il ne fallait plus compléter notre ancestral bordereau de cotisations d'ACAPULCO...qui s'avère utile du fait du retard de la mise en place du nouveau logiciel.

Tout cela nous consomme un temps beaucoup trop important...et vient apporter trop de signaux contraires aux changements annoncés.

## Communication de plus en plus difficile avec les services:

Force est de constater qu'Hermès n'a rien amélioré: Les délais de réponses se sont considérablement allongés même si nous passons nos relances en réclamations. Le suivi des demandes n'en a que le nom car le trop peu d'information qui est donné ne nous permet pas de connaître raisonnablement l'état d'avancement du dossier.

Quand nous avons réponse à une question posée via Hermès, nous n'avons jamais notre demande initiale, souvent la réponse est envoyé au CM alors que l'AG en a fait la demande, ou inversement, ce qui rend l'échange particulièrement difficile, à plus forte raison quand la réponse arrive très tardivement.

D'ailleurs, bon nombre de messages en provenance des assurances collectives débute dorénavant ainsi :  
« *Nous vous prions de nous excuser pour le délai de traitement de votre demande....* »

## Absence de convergence commerciale :

En cette période de transition difficile ce sont en plus des objectifs divergents qui sont donnés à chacun des intervenants....quand encore des objectifs sont donnés. Ainsi en Vie les agents doivent faire de l'alter ego et du Dim majoritaire....et **les CM quant à eux n'ont toujours pas les objectifs de la variable qualitative pourtant promise à la dernière commission de suivi de l'accord de rémunération soit donc au 23 Mars 2018 !?!**

Comment cela est-il possible ? Comment pouvoir accepter que cela vienne encore s'ajouter sans en venir à douter de tout.

Alors vous allez nous parler de suppression de Direction Commerciale mais y en a-t-il simplement aujourd'hui une ? Comment est-il possible que chacun par tranche de métiers ait des objectifs différents ? Est-ce là un effet pervers de la division par silos que nous avons à l'époque beaucoup contesté pour être une énorme source de difficultés en terme de succès de production et de suivi.... ?...ou bien est-ce l'effet d'ordres contradictoires... dans le cadre d'une navigation à vue ?

Que dire du *challenge Incenteev* dit de *Démotiv'@ction* et sa dite animation donnant le classement suivant ? (remettre les copies d'écran)

## Absence de points de gestion :

Bien que la reprise de ceux-ci fût annoncée pour fin 2017, en réalité les points hebdomadaires de gestion des CM sont toujours à l'arrêt. C'est bien dommage, déjà parce que les problèmes continuent d'exister : ce n'est pas parce que nous ne pouvons plus les exprimer qu'ils n'existent plus ? Ce n'est pas en cassant le thermomètre **que l'on peut être certain que le patient n'a plus de fièvre !**

***Le Syndicat National des Conseillers Salariés d'Assurances de GAN Assurances***

***[www.snscsa.org](http://www.snscsa.org)   [henry.rouch@wanadoo.fr](mailto:henry.rouch@wanadoo.fr)   Tel 06 07 08 78 22***

Compte tenu de ce qui précède nous commençons réellement à douter de l'intérêt de notre employeur pour l'assurance de personnes ! Et désormais il y a de nouvelles accusations improductives : les élus n'auraient pas vendu ou mal vendu l'accord de rémunération à leurs collègues !

A qui appartient ce rôle, aux syndicats ayant signé l'accord ou à la direction de l'entreprise ?

Qui est l'employeur ? Celui-ci poursuivrait-il d'autres buts que ceux qui avaient été affichés dans la négociation ?

Pour rappel, nous, négociateurs, n'avons cessé de demander à l'entreprise de COMMUNIQUER, COMMUNIQUER, COMMUNIQUER, tant le sujet était difficile et ne pouvait qu'être et demeurer anxiogène.

Nous avons pris l'initiative d'utiliser l'instance DP pour anticiper les problématiques qui allaient se produire : le calcul de l'avance sur rémunération (80% de la rému 2016-2017), le versement des PF2DF, le forfait de frais pour les Inspecteurs Producteurs non payé pendant 2 mois, le positionnement des CM PDV dans de nouveaux secteurs permettant de scorer en collectives.

En guise de communication, nous avons eu un séminaire de début d'année qui était censé dynamiser et rassurer le réseau commercial, qui a eu l'effet inverse et rapidement nous avons observé des démarches spontanées de CM auprès de la RH (y compris de bons producteurs) pour trouver des solutions rapides et quitter l'entreprise.

Nous n'avons toujours pas eu de communication sur le volet Variable qualitative de notre accord de rémunération alors que le nouvel exercice décalé de production a débuté il y a deux mois déjà.

Malgré nos alertes répétées sur l'état des troupes, la direction n'a pas jugé utile de communiquer sérieusement pour accompagner le changement.

Nous le constatons également en DP quand nous entendons et lisons les réponses faites à certaines de nos questions qui sont totalement erronées même sur des sujets très récents, comme par exemple le volet commissionnement de notre nouvel accord de rémunération.

S'agit-il d'un grand amateurisme ou d'un sentiment de panique à bord de notre direction qui cherche à transférer sa responsabilité ?

A chacune de nos séances de nos négociations, nous avons rappelé, que nous n'avons pas d'emprise sur l'amélioration de la gestion au sens large et qu'il fallait absolument que nous soyons aidés par une véritable amélioration du back office pour pouvoir produire plus et mieux.

Depuis le début de l'année, nous assistons à une forte détérioration de service en back office probablement pas sans lien avec les changements aléatoires des objectifs réels donnés au réseau GAN Assurances....

Bon nombre de CM ont le fort sentiment d'avoir été trompés par leur différentes Directions à GAN Assurances, à telle enseigne qu'ils sont de plus en plus nombreux à constater cette totale absence de cohérence et de suivi et, à devoir quitter le métier parce qu'ils ont été abandonnés en chemin.