REUNION ORDINAIRE DU 27 février 2018

Les points inscrits à l'ordre du jour de cette réunion étaient les suivants :

- **Approbation des procès-verbaux des réunions du Comité d'Etablissement des 21 décembre 2017 et 30 janvier 2018 (sous réserve d'une relecture préalable par l'ensemble des participants)**
- **Information sur la marche générale de l'Entreprise**
- **Présentation du plan de redressement du GAN**
- **Information consultation du comité d'établissement sur le projet de mise en œuvre des outils d'assistants virtuels au sein de la direction Pilotage et Résultats Groupe – 1ère réunion**
- **Présentation du service de téléassistance Noé**
- **Information consultation du comité d'établissement sur le projet éventuel de rupture conventionnelle d'une salariée protégée de Groupama SA – Recueil d'avis**
- **Présentation d'Expertisimo**
- **Présentation du nouvel accord UES relatif aux salariés en situation de handicap ou accompagnant un membre de leur famille touché par la maladie ou le handicap**
- **Présentation de l'avenant du 15 décembre 2017 à l'accord relatif à la qualité de vie au travail au sein du groupe Groupama du 28 février 2011**
- **Gestion interne du CE**
- **Emploi et temps de travail**
- **Travaux des commissions et des Instances Représentatives du Personnel**

La Direction

Mme SANGLIER
Mme NOLET
M. HEYRIES
M. ZAOUTI
M. WEHRUNG
M. LE PAPE
M. LAMBERT
Mme AZAMBRE
Mme ROFFAT
M. DUMAS

La Délégation salariale

Collège	**Titulaires**			Présent	Absent	**Suppléants**			Présent	Absent
	Nom	Prénom	Liste			Nom	Prénom	Liste		
non-cadres	GOSSELIN	Sylvie	CGT	X(matin)		BOURDET	Dominique	CGT		X
Cadres	GUIBERT	Catherine	CFE-CGC	X		DEBETENCOURT	Patrick	CFE-CGC	X	
	HEDOU	Chantal	CFE-CGC	X		JOUBERT	Jacques	CFE-CGC	X	
	GUELLEC	Christian	CFE-CGC		X					
						BERTINA	Guy	CFDT		X
	TELES	Marie-Alice	sans étiq		X	DEDESSUS-LE	Yves	CFDT	X	
	MILON	Catherine	CFDT	X		MOUSTIER				
	TALBOT	Renée-Lise	CGT	X(matin)		CAUZARD	Carole	CGT		X
	LE DU	Michel	CGT	X		FLIS	Jean-Noël	CGT	X	

Représentants désignés par les organisations syndicales

Syndicat	Nom	Prénom	Présent	Absent
CFDT	FERNET	Marc		X
CFE/CGC	FRANC	Alain	X	
CGT	RANCILLAC	Pascale	X	

APPROBATION DES PROCES-VERBAUX DES REUNIONS DU COMITE D'ETABLISSEMENT DES 21 DECEMBRE 2017 ET 30 JANVIER 2018 (SOUS RESERVE D'UNE RELECTURE PREALABLE PAR L'ENSEMBLE DES PARTICIPANTS)

Le procès-verbal de la réunion du Comité d'Etablissement du 21 décembre 2017 est adopté à l'unanimité. L'approbation du procès-verbal de la réunion du Comité d'Etablissement du 30 janvier 2018 est reportée.

****

INFORMATION SUR LA MARCHE GENERALE DE L'ENTREPRISE

La Direction indique que les résultats du Groupe seront publiés le 15 mars 2018. L'année 2017 a été étrange, avec des surprises favorables. La Direction cite en premier lieu un niveau de sinistres graves extrêmement satisfaisant par rapport aux prévisions. Le nombre de sinistres graves est identique à celui des années précédentes (environ 300). Malgré tout, la charge de sinistres est inférieure de plus de 100 millions d'euros à celles de l'année précédente. Les Graves sont par conséquent en moyenne légèrement moins coûteux. La Direction évoque, en l'occurrence, une excellente nouvelle sur l'exercice 2017. Les autres éléments sont stables, par exemple en sinistralité attritionnelle. Un second point est positif. Il porte sur des chiffres d'affaires en progression plus sensible que les années précédentes. L'Entreprise repart par conséquent en développement.

Un point est particulièrement négatif. Il concerne la surtaxe de l'impôt sur les sociétés. Elle coûte au Groupe ponctuellement sur l'année 2017 plusieurs dizaines de millions d'euros. Le résultat s'en trouve minoré.

Sur le plan technique et en termes de développement, l'exercice a donc été favorable. Les mauvaises nouvelles d'origine réglementaire pèsent en revanche sur le résultat net. Elles n'influent pas cependant sur le ratio combiné.

Les élus s'interrogent sur l'impact sur l'intéressement.

La Direction confirme un impact sur le premier critère, qui est le ROE, puisque le résultat est minoré. Sur le ratio combiné, les frais généraux et les UC de GSA, en revanche, il n'y a pas d'impact.

Concernant le début de l'année 2018, la Direction mentionne deux tempêtes, une phase d'inondation et une phase de gel. Les deux tempêtes ont coûté respectivement 15 et 25 millions d'euros au Groupe. Les sommes sont donc circonscrites. S'agissant des inondations en région parisienne, le coût est modique, évalué à environ 5 millions d'euros seulement. En effet, en juin 2016, lors des précédentes inondations, les principaux sinistres avaient eu lieu sur les récoltes. En 2018, à cette époque de l'année, les récoltes sont inexistantes. De surcroît, la Direction rappelle qu'en région parisienne, les parts de marché du Groupe demeurent extrêmement faibles.

En termes d'actualité, la Direction ajoute que la direction financière pilote actuellement le lancement du projet IFRS 17. Il s'agit de préparer la mise en place du nouveau référentiel comptable. En effet, les normes IFRS évoluent. Deux nouvelles normes se déploieront en 2020, la norme IFRS 9 sur les actifs et la norme IFRS 17 sur les passifs d'assurance. Le travail est dense. La Direction précise notamment que la notion de chiffre d'affaires devrait disparaître. Les comptes de résultat des assureurs en normes IFRS ne seront plus organisés comme aujourd'hui, avec un chiffre d'affaires basé sur les primes comme recettes et sur les frais généraux, sinistres, etc., comme dépenses. A l'avenir, le total des primes ne sera plus pris en compte pour définir le chiffre d'affaires. Seule une partie de la marge sera prise en compte. La Direction précise qu'aucun chiffre n'est d'ores et déjà calculé. Simplement, les données affichées seront réduites.

La logique sera similaire à celle qui s'applique pour les banques : elles ne communiquent pas, en effet, sur un chiffre d'affaires qui totaliserait l'ensemble des flux d'épargne. Les assureurs, au contraire, totalisent actuellement l'ensemble des flux d'épargne de l'année pour mesurer le chiffre d'affaires. Les banques, de leur côté, communiquent, en termes de compte de résultat, sur le PNB, c'est-à-dire sur les commissions perçues. La Direction juge sain, en l'occurrence, de ne plus pouvoir afficher une activité en augmentation de 5 %, tandis que le résultat serait en décroissance de 5 %, comme le faisait Groupama dans les années 2000 à 2010. Le discours portera sur la marge supplémentaire générée sur l'année.

La Direction évoque enfin le thème de la mutuelle. La complémentaire frais de soins représente un sujet complexe. L'Entreprise a été contrainte de procéder à une évolution du contrat l'année précédente en lien avec la réglementation. La situation actuelle n'est pas entièrement satisfaisante. Certes, la charge des salariés est globalement réduite par un tarif désormais double. Les personnes isolées étaient en effet jusqu'alors facturées à un niveau unique. En revanche, le sentiment est donné que les garanties sont dégradées. La Direction proposera par conséquent l'ouverture d'une négociation pour améliorer les garanties du contrat actuel, tout en maintenant le contrat responsable. L'architecture sera reconduite. Elle résulte de la loi. L'objectif est d'améliorer les garanties apportées par le CFS.

****

PRESENTATION DU PLAN DE REDRESSEMENT DU GAN

Selon la Direction, il existe un enjeu en termes de performance commerciale. L'Entreprise est en effet en situation de décroissance. Différents enjeux doivent être relevés : l'amélioration de la performance technique (pour revenir aux fondamentaux du métier de l'assurance), l'efficacité opérationnelle (la transformation du modèle industriel devant corriger les manques à ce niveau) et le retour à la rentabilité. L'ensemble de ces enjeux ne peuvent s'affronter sans l'engagement de l'ensemble des collaborateurs, et donc sans une transformation de la culture de l'ensemble de l'Entreprise pour la rendre plus efficace, plus agile et davantage orientée vers les résultats.

Gan Assurances est une compagnie qui distribue uniquement des produits Groupama Gan Vie au travers des agents généraux. Son réseau est ainsi son atout principal. Gan Assurances distribue les assurances de personnes. La culture est forte dans le domaine. Elle doit être maintenue. La Direction fait part également de la volonté de se développer sur les marchés professionnels. Dans cette volonté, Gan Assurances bénéficie du soutien, notamment financier, du Groupe.

La marque Gan, de son côté, est toujours ancrée dans l'inconscient collectif français. Elle ne demande qu'à être réactivée. Le capital est important sur le terrain et dans les villes de moyenne taille où Gan Assurances est implantée.

Enfin, il est essentiel de bénéficier du soutien de l'ensemble des collaborateurs. Le corps social, en l'occurrence, est fier de travailler pour Gan Assurances. Il est enclin à intervenir pour améliorer la situation de Gan Assurances.

****

INFORMATION CONSULTATION DU COMITE D'ETABLISSEMENT SUR LE PROJET DE MISE EN ŒUVRE DES OUTILS D'ASSISTANTS VIRTUELS AU SEIN DE LA DIRECTION PILOTAGE ET RESULTATS GROUPE – 1ERE REUNION

La Direction évoque une réflexion sur des sujets autour des assistants virtuels, c'est-à-dire des outils qui permettent de traiter automatiquement un certain nombre de travaux à la faible valeur ajoutée. Ces nouvelles technologies permettent, à des coûts plus raisonnables, de traiter différents sujets au travers de process d'automatisation.

Les outils disposent d'une piste d'audit relativement précise. Il s'agit en outre d'outils d'une installation relativement souple et simple. Ils n'impactent en effet pas de manière intrusive le système d'information car les modules sont paramétrés à côté des systèmes d'information. Pour un coût d'investissement relativement modeste, il est ainsi devenu possible de gérer des éléments gérés jusqu'à présent manuellement, ce qui pouvait entraîner des difficultés de traitement.

Une approche a été conçue permettant de cibler les secteurs où la mise en place de l'automatisation paraît intéressante pour les managers, pour les collaborateurs, et ayant un intérêt économique. Grâce à cette approche une première série de domaine d'implémentation a été définie. L'automatisation envisagée sera progressive. Une trajectoire est ainsi proposée, sur laquelle la Direction souhaite recueillir l'avis du comité d'établissement pour avancer. Il s'agit en premier lieu de tester techniquement les outillages. Cette analyse a eu lieu. Une réflexion a en outre commencé sur la façon de structurer les outils. L'instruction est en cours avec G2S. Ensuite, la phase pilote serait engagée. Elle recouvrerait quatre projets à mettre en place en 2018 :

- en matière de MOA, l'aide au process de création des codes fournisseurs ;
- au niveau de CGG, l'aide à la constitution du tableau de bord mensuel Groupe (d'une centaine de pages, il donne une vision sur l'ensemble de l'activité du Groupe après un grand nombre d'opérations manuelles fastidieuses) ;
- au niveau de la consolidation, l'extraction et le rapprochement des données du bilan économique de BO Finance pour le transférer dans GPS2 ;
- l'extension de données de différentes applications comptables pour les mettre en forme dans le Template d'actif.

Ce pilote devrait permettre de réallouer en 2018 l'équivalent de deux ETP vers des tâches à plus forte valeur ajoutée, par exemple, à la MOA, des tâches de traitement d'incidents ou de paramétrage de la solution. Les collaborateurs concernés possèdent en effet une expérience au niveau de SAP et pourront travailler à la résolution d'incidents ou au développement de paramétrages adaptés. La Direction mentionne par ailleurs sur le sujet de l'automatisation du TBMG de renforcer le rôle et la place du contrôle de gestion vis-à-vis des entités, pour se montrer plus présent sur un certain nombre d'analyses, conformément aux orientations fixées par la Direction.

****

PRESENTATION DU SERVICE DE TELEASSISTANCE NOE

La Direction explique que l'offre est connexe au métier de l'assurance. Elle est destinée aux seniors. La problématique de base est le maintien au domicile en toute sécurité des seniors. Sur la base de deux constats (le contexte de la société et de potentiels besoins des bénéficiaires), un support technologique, une tablette, a été créé sur la base du cahier des charges préétabli. Un produit technologique spécifique a été créé, avant l'élaboration des interfaces. L'ensemble a été testé auprès des personnes qui n'avaient jamais utilisé l'informatique.

Dans Noé, un certain nombre d'applications sont disponibles pour offrir des services au quotidien aux personnes. Outre un bracelet permettant de détecter une chute, des couches de service ont été intégrées par des applications sur l'écran de l'outil et sur les écrans des proches, comme pour recréer le réseau familial. L'ensemble de la communauté de la personne reste ainsi en contact. La consultation de photos est également intégrée. Ainsi, le senior peut se tenir informé de la vie de la famille. Le senior bénéficie en outre d'un agenda. Des informations push permettent, le matin, à la personne de savoir par exemple qu'il y a un anniversaire le jour-même ou un rendez-vous chez le médecin. Le service Noé intègre par ailleurs un dispositif permettant à la personne, sans être dans une situation d'urgence, de contacter et de dialoguer avec un plateau du Groupe à tout moment. Le service est baptisé Allo Noé. Les personnes âgées ont en effet besoin de parler, de demander des conseils (conseils médicaux, conseils sur une succession, etc.).

****

INFORMATION CONSULTATION DU COMITE D'ETABLISSEMENT SUR LE PROJET EVENTUEL DE RUPTURE CONVENTIONNELLE D'UNE SALARIEE PROTEGEE DE GROUPAMA SA – RECUEIL D'AVIS

Le CE rend un avis favorable à la majorité sur le projet éventuel de rupture conventionnelle d'une salariée protégée de Groupama SA.

****

PRESENTATION D'EXPERTISIMO

La Direction indique que la société a été créée en juillet 2013. Des salariés ont alors commencé à être formés dans les caisses régionales. L'objectif était d'atteindre un volume de ventes significatif. La Direction évoque, en l'occurrence, un objectif de 1 000 ventes annuelles. Chaque CGP devait ainsi réaliser environ une vente par trimestre. Ce résultat a été obtenu après seulement trois ans et demi (90 ventes ont été enregistrées la première année, contre 500 ventes la deuxième année, 1 000 ventes la troisième année, 1 300 ventes en 2016 et 1 500 ventes en 2017). En 2018, l'objectif est ainsi de réaliser entre 1 800 et 2 000 ventes. Expertisimo est par conséquent devenu, en quatre ans, le cinquième vendeur d'immobilier neuf d'investissement en France.

Les élus demandent si les salariés pourront bénéficier d'offres spécifiques.

La Direction indique qu'un projet sera déployé sur Campus en 2018.

****

PRESENTATION DU NOUVEL ACCORD UES RELATIF AUX SALARIES EN SITUATION DE HANDICAP OU ACCOMPAGNANT UN MEMBRE DE LEUR FAMILLE TOUCHE PAR LA MALADIE OU LE HANDICAP

La Direction annonce que le 18 janvier 2018, un nouvel accord relatif aux salariés en situation de handicap ou accompagnant un membre de leur famille touché par la maladie ou le handicap a été signé au niveau de l'UES. Il est prévu pour trois ans.

****

PRESENTATION DE L'AVENANT DU 15 DECEMBRE 2017 A L'ACCORD RELATIF A LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL AU SEIN DU GROUPE GROUPAMA DU 28 FEVRIER 2011

La Direction indique que l'accord relatif à la qualité de vie au travail au sein du Groupe Groupama du 28 févier 2011 a fait l'objet d'un deuxième réexamen qui s'est concrétisé par un avenant en date du 15 décembre 2017.

Il a pour axes principaux :

- le renouvellement de la commission Qualité de vie au travail ;
- les principes associés au droit à la déconnexion ;
- les modalités d'exercice et de régulation du droit à la déconnexion ;
- les actions de sensibilisation et de formation au droit à la déconnexion.

****

GESTION INTERNE DU CE

Les élus signalent que les points à l'ordre du jour de la réunion du bureau du comité d'établissement du 14 février 2018 ont essentiellement porté sur les activités sportives.

Le CE rend un avis favorable à l'unanimité sur le projet de budget prévisionnel 2018.

****

EMPLOI ET TEMPS DE TRAVAIL

La Direction mentionne la présence de 1 229 personnes dans l'Entreprise au 31 janvier 2018,

Le CE rend un avis favorable à la majorité sur le projet de travail du dimanche 8 avril 2018 de deux salariés (Mme FORT et M. KENZOUA) de la Direction Marketing et Communication Client.

Le CE rend un avis favorable à la majorité sur le projet de travail du dimanche 8 avril 2018 de trois salariés (MM. MICHAUT, PHENE et HADMAR) de la Direction MOA Distribution – secteur Internet et Autres canaux.

****

TRAVAUX DES COMMISSIONS ET DES INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

- Compte rendu de la réunion de négociation UES du 31 janvier 2018 : La avait pour objet la mise en œuvre des ordonnances Macron et leurs conséquences sur le dialogue social.
- Compte rendu de la D.S.E. du 14 février 2018 : la DSE s'est penchée sur la mise à jour de l'accord relatif au plan d'épargne d'entreprise du 20 juin 2011 suite aux évolutions réglementaires induites par la loi du 6 août 2015.
- Compte rendu du C.C.E. du 15 février 2018 : Trois points étaient inscrits à l'ordre du jour. Le premier d'entre eux concernait la charte d'éthique et le code de conduite Groupe. Une information consultation du CHSCT et du CE aura lieu sur la modification induite du règlement intérieur de GSA. Le deuxième sujet avait trait à l'accord d'UES relatif aux salariés en situation de handicap ou accompagnant un membre de leur famille porteur d'un handicap. Enfin, le dernier point portait sur les accords relatifs au plan d'épargne d'entreprise au sein de l'UES suite à la signature de l'avenant sur le PERCO-I.
- Compte rendu du C.H.S.C.T. extraordinaire du 22 février 2018 : L'ordre du jour était consacré au projet de la mise en place d'un espace de restauration sur le site d'Astorg.