# FLASH

# REUNION DU CSE DU 25 février 2020

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

- **Approbation des procès-verbaux des réunions ordinaires du comité social et économique des 25 novembre 2019 et 28 janvier 2020 et de la réunion extraordinaire du 8 janvier 2020 (sous réserve d'une relecture préalable par l'ensemble des participants)**
- **Information sur la marche générale de l'Entreprise**
- **Information sur le projet de nouvelle implantation des équipes de Groupama Assurances Mutuelles de Bordeaux-Lac – Présentation des mesures d'accompagnement**
- **Présentation du Baromètre d'opinion groupe (BOG) 2020**
- **Présentation de l'outil « Welcom@GMA » et du parcours d'intégration des nouveaux entrants**
- **Information sur le projet d'acquisition de Juritravail**
- **Présentation des comptes de la SNC CAMPUS**
- **Information-consultation sur le projet de modification d'organisation de la direction MOA au sein de la Direction pilotage et Résultats Groupe – Recueil d'avis**
- **Présentation du Plan d'Activité Commerciale (PAC) 2020**
- **Information-consultation sur la mise à jour du règlement intérieur – Recueil d'avis**
- **Emploi et temps de travail**
- **Information sur la gestion interne du CSE**
- **Vote sur la reprise de l'action engagée par le CHSCT contre la Caisse Nationale de Réassurance Mutuelle Agricole Groupama, dite GMA (antérieurement Société Groupama SA) concernant la mise en place d'une ICCHSCT au niveau de l'UES**
- **Travaux des commissions et des Instances Représentatives du Personnel**

Etaient présents :

**La Direction**

Mme SANGLIER
Mme NOLET
M. COCHENNEC
M. POMMERET
M. COSSERAT
M. MONTOZE
M. FRANÇOIS
M. VIE
M. DIGARD
M. WERHUNG
M. MARRE

**La Délégation salariale – membres titulaires**

| collège | nom | prénom | liste | signature |
|---|---|---|---|---|
| 1-non cadres | Aldebert | Pierre | CFE-CGC | Remplacé par Frigara Maria – Présente |
| 2-cadres | Guibert | Catherine | CFE-CGC | Présente |
| | Franc | Alain | CFE-CGC | Présent |
| | Questroy | Virginie | CFE-CGC | Présente |
| | Joubert | Jacques | CFE-CGC | Présent |
| | Bourdet | Nathalie | CFE-CGC | Présente |
| | Consentino | Rosario | CFE-CGC | Présent |
| | Bonnaud | Sylvie | CFE-CGC | Présente |
| | Andlauer | Stéphane | CFE-CGC | Présent |
| | Cuvelier | Bénédicte | CFE-CGC | Présente |
| | Cauzard | Carole | CGT | Présente |
| | Le Du | Michel | CGT | Présent |
| | Talbot | Renée-Lise | CGT | Présente |
| | Milon | Catherine | CFDT | Remplacée par Hedou Chantal - Présente |
| | Dedessus le Moustier | Yves | CFDT | Présent |
| | Maggiolo | Monique | CFDT | Présente |
| | Havard | Jean-Marie | CFDT | Présent |

## Représentants syndicaux

| Organisations syndicales | nom | prénom | |
|---|---|---|---|
| CFE-CGC | Taboga | Guylaine | Présente |
| CFDT | Fernet | Marc | Présent |
| CGT | Rancillac | Pascale | Présente |

**********

## APPROBATION DES PROCES-VERBAUX DES REUNIONS ORDINAIRES DU COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE DES 25 NOVEMBRE 2019 ET 28 JANVIER 2020 ET DE LA REUNION EXTRAORDINAIRE DU 8 JANVIER 2020 (SOUS RESERVE D'UNE RELECTURE PREALABLE PAR L'ENSEMBLE DES PARTICIPANTS)

***L'approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du comité social et économique du 25 novembre 2019 est reportée.***

***Le procès-verbal de la réunion extraordinaire du comité social et économique du 8 janvier 2020 est approuvé à l'unanimité des présents.***

***L'approbation du procès-verbal de la réunion ordinaire du comité social et économique du 28 janvier 2020 est reportée.***

**********

## INFORMATION SUR LA MARCHE GENERALE DE L'ENTREPRISE

La Direction propose un point sur la situation de l'entreprise. Elle mentionne la publication des comptes prévue au mois de mars 2020. Elle se dit confiante sur l'année 2019. S'agissant du début d'année, elle évoque, au niveau de la dynamique commerciale, des résultats corrects. Elle fait état d'un excellent début d'année concernant la retraite, du fait des effets de la loi PACTE et des optimisations fiscales. Elle argue également de la formation des réseaux commerciaux dans le domaine. L'actualité facilite de surcroît les interrogations de chacun. En sinistralité, le mois de janvier 2020 a été clément du point de vue de la sinistralité grave. La Direction mentionne simplement deux sinistres significatifs au début du mois de février 2020, la fréquence étant cependant respectée. Sur la partie climatique, en revanche, le début d'année est moins favorable, plusieurs tempêtes s'étant succédées sur la partie nord de la France. Elle évoque une évaluation de coûts à 40 millions d'euros. La Direction espère simplement que les tempêtes ne se reproduiront pas. De leur côté, les températures clémentes ne sont, en général, pas favorables pour l'assurance sur récoltes, du fait du risque de gel ultérieur.

**********

## INFORMATION SUR LE PROJET DE NOUVELLE IMPLANTATION DES EQUIPES DE GROUPAMA ASSURANCES MUTUELLES DE BORDEAUX-LAC – PRESENTATION DES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

La Direction mentionne trois types de mesures d'accompagnement : les mesures liées au changement de lieu de travail ; les mesures liées au changement de résidence principale ; les mesures liées au temps de trajet.

S'agissant des mesures concernant le changement de lieu de travail, une prime d'un montant de 100 euros sera versée à chaque collaborateur de Groupama Assurances Mutuelles. En outre, en cas d'allongement du trajet (plus de 5 kilomètres supplémentaires réalisés), une prime sera versée au prorata du nombre de kilomètres supplémentaires réalisés entre 50 et 1 000 euros. L'objectif est de compenser le surcoût de l'essence, durant 18 mois.

Concernant la prime en cas de changement de résidence principale. Le collaborateur doit augmenter son temps de trajet d'au moins une heure par jour. Dès lors que le trajet est au moins égal à 2h30 par jour, le changement de domicile a pour conséquence un rapprochement du lieu de travail d'au moins une demi-heure par jour. De surcroît, le déménagement du domicile intervient dans un délai de 24 mois après le déménagement du lieu de travail ou un an avant la date du déménagement de l'établissement. Au niveau des frais de déménagement, la Direction mentionne la prise en charge à hauteur du montant HT figurant sur l'un des trois devis qu'elle a acceptés dans la limite de 3 fois le salaire minimum mensuel de la classe 3 (à la date du déménagement). S'agissant des frais d'agence immobilière, elle évoque la prise en charge, en cas de location, dans la limite de 10 % du loyer annuel hors charges pour un logement similaire à celui occupé avant le déménagement. Concernant le différentiel de loyer, la prise en charge s'effectuera à hauteur de 90 % les douze premiers mois, 60 % les douze mois suivants et 30 % les douze mois suivants, sous réserve d'un logement similaire. De leur côté, les frais d'installation donneront lieu à une indemnisation dans la limite du salaire minimum mensuel de la classe 3 (à la date du déménagement), sur justificatifs.

Les mesures destinées à faciliter la mobilité sont les suivantes :

• prise en charge des frais d'un parking proche d'une station de transport en commun générés par le déménagement pendant 18 mois ;
• prise en charge du surcoût des frais de péage générés par le déménagement pendant 18 mois ;
• mise à disposition de vélos à assistance électrique sur le site de Bordeaux, sachant que les pistes cyclables se développent sur la zone ;
• développement du covoiturage.

**********

## PRESENTATION DU BAROMETRE D'OPINION GROUPE (BOG) 2020

L'annonce de la nouvelle édition aux collaborateurs du Groupe s'effectuera la semaine du 2 mars 2020 via un « Teasing » (avec affiches et campagne dans l'Intranet, où quatre collaborateurs du Groupe seront des témoins sur une thématique précise pour établir un lien avec 2018). En outre, du 16 au 27 mars 2020, aura lieu la communication de lancement (également par des affiches et une campagne dans l'Intranet). L'enquête aura lieu de son côté du 16 au 27 mars 2020. La Direction observe que les dates proposées prennent en compte les vacances de février et de Pâques des 3 zones, ainsi que la communication des comptes du Groupe le 13 mars 2020. Elle détaille ensuite le plan de communication des résultats. L'annonce du taux de participation est prévue au début du mois d'avril 2020. Les résultats du Groupe auront lieu en CEG du 19 mai 2020 et en Comop RH du 28 mai 2020. A partir du 29 mai 2020, un accès aux résultats par entreprise sera proposé via la plateforme Archway d'Ipsos.

**********

## PRESENTATION DE L'OUTIL « WELCOM@GMA » ET DU PARCOURS D'INTEGRATION DES NOUVEAUX ENTRANTS

La Direction évoque un nouveau parcours d'intégration innovant, interactif et ludique, qui a été créé et mis en place depuis début 2018 afin de répondre aux attentes des nouveaux collaborateurs en les accompagnant et en les informant davantage.

Après la signature de la promesse d'embauche, le premier jour d'arrivée dans l'Entreprise, le collaborateur rencontre son manager et le consultant RH. Du 1er au 4ème mois, le parcours comprend les deux rapports d'étonnement avec la RH et le point de période d'essai avec le manager (pour assurer des points réguliers et des moments d'échange). Du 4ème au 8ème mois, trois autres étapes sont importantes pour créer la vie du collaborateur au niveau de Groupama Assurances Mutuelles avec ses collègues. Il s'agit en premier lieu de la session d'intégration. Actuellement, quatre à cinq sessions sont organisées chaque année. Chacune d'entre elles accueille entre vingt et trente collaborateurs durant une matinée, qui se voient présenter des sujets divers. Il s'agit de surcroît de créer un réseau des nouveaux entrants et de présenter l'histoire de Groupama. En outre, durant « l'instant mutualiste », des collaborateurs de la RH et des collaborateurs de la direction du mutualisme reçoivent les salariés durant une matinée pour leur présenter le fonctionnement du Groupe, le rôle des élus et les caisses régionales. Enfin, le café de la DG se tient chaque mois pour permettre un échange libre avec les dirigeants. Après un an, a lieu l'entretien professionnel pour un point global sur l'année qui vient de s'écouler. L'objectif est de savoir si les personnes se sentent bien dans les directions, les équipes et les échanges, puisque le travail transverse est de plus en plus prégnant.

L'application Welcom@GMA a plusieurs finalités. Au niveau RH, il s'agit d'informer, de fidéliser et d'être différentiant par un processus harmonisé, complet et automatisé. La Direction mentionne en outre la possibilité d'une valorisation de la culture de l'Entreprise, des valeurs, des démarches (RSE, etc.). De son côté, la gestion administrative est facilitée et sécurisée (du point de vue de la conformité au RGPD, notamment).

Les managers, quant à eux, peuvent plus aisément créer du lien, simplifier et systématiser l'accueil. Il est possible également de créer du lien entre les collaborateurs et d'automatiser le processus d'intégration. Le salarié devient rapidement opérationnel. La Direction précise que le parcours peut être adapté à chaque profil. Elle ajoute également que le manager est informé de l'arrivée du collaborateur une semaine avant sa venue. Le collaborateur reçoit quant à lui les coordonnées du manager.

Enfin, le nouveau collaborateur se voit offrir une expérience mémorable, par la découverte ludique et innovante de l'Entreprise. L'application permet de surcroît la préservation de la motivation et de l'engagement initial, ainsi que la fidélisation par le retour d'expérience et la communication directe.

**********

## INFORMATION SUR LE PROJET D'ACQUISITION DE JURITRAVAIL

Juritravail est une legaltech française offrant de l'information et une assistance juridique pour des TPE-PME et des particuliers. Elle propose trois activités :

- information et assistance juridique (les contenus proposés se caractérisent par trois niveaux, une information gratuite, une information payante à l'acte, une information mise à disposition sur abonnement) ;

- mise en relation avec un avocat (il s'agit d'un réseau de 600 avocats spécialisés dans différentes matières et réparti sur l'ensemble du territoire national) ;
- assistance juridique en marque blanche (sous-traitance de l'information juridique d'un certain nombre de grandes entreprises, dont Groupama et Aviva, par une plateforme située à La Rochelle).

Une des forces de Juritravail est son référencement naturel et son trafic naturel. En effet, le site génère de l'ordre de 4,5 millions de visiteurs uniques chaque mois.

Le juridique fait partie de la vie courante des TPE / PME. Le fait d'offrir une prestation complète renforcerait ainsi considérablement la proposition de valeur de Groupama sur ce marché. Le Groupe est en effet actuellement présent sur l'assurance – protection juridique, avec une activité assurantielle et une partie d'information juridique complémentaire de celle de Juritravail. Groupama est positionné sur la brique de résolution des litiges, quand les legaltechs d'une manière générale, Juritravail en particulier, sont positionnés sur un spectre beaucoup plus large de services pour les entreprises, allant d'un premier niveau de conseil à la contractualisation standardisée de la création d'entreprise, en passant par de l'information mise en ligne. Cette prestation digitale est ainsi complémentaire de la prestation plus assurantielle qu'offrent Groupama Protection Juridique et les caisses régionales.

Le marché juridique est à fort potentiel, avec les 3 milliards d'euros de dépenses évoqués précédemment. La Direction mentionne également une croissance de la demande de services digitaux, puisque 40 % des opérations sont réalisées aujourd'hui en ligne. Elle évoque une transformation du marché à laquelle l'Entreprise doit se préparer. Dans le cadre de l'acquisition, trois niveaux seraient ainsi envisagés :

- l'entité Juritravail à proprement parler (sa croissance et son développement, en se concentrant notamment sur les professionnels, avec un business plan positionnant l'entité autour de 7 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2023) ;
- la complémentarité entre Amaline, Groupama Protection Juridique et Juritravail ;
- la complémentarité avec l'ensemble du Groupe, plus particulièrement les caisses régionales.

**********

## PRESENTATION DES COMPTES DE LA SNC CAMPUS

La création de la SNC Groupama Campus permet de mutualiser les coûts sur les investissements d'emménagements. S'agissant des investissements, le financement des aménagements du Campus est réalisé via le capital de la SNC. Chaque membre souscrit au Capital de la SNC. Les aménagements réalisés et financés par le capital sont le cloisonnement, le mobilier, les équipements de salle de réunion, les espaces communs, les RIE. Le besoin en capital est réparti sur la base des surfaces privatives occupées par chaque entreprise. Les amortissements sont passés dans le résultat financier de la SNC. La Direction mentionne une remontée dans les comptes des membres en résultat financier. Le résultat financier de la SNC est établi tous les ans au 31 décembre. Les membres intègrent celui-ci dans leurs comptes au titre du résultat financier.

**********

## INFORMATION-CONSULTATION SUR LE PROJET DE MODIFICATION D'ORGANISATION DE LA DIRECTION MOA AU SEIN DE LA DIRECTION PILOTAGE ET RESULTATS GROUPE – RECUEIL D'AVIS

***Le Comité Social et Economique rend un avis défavorable à la majorité sur le projet de réorganisation de la MOA DPRG de GMA.***

**********

## PRESENTATION DU PLAN D'ACTIVITE COMMERCIALE (PAC) 2020

Les podiums répondent à deux enjeux socles, un enjeu de conquête et de développement d'une part, un enjeu de performance et de rentabilité d'autre part. Trois podiums sont plus spécifiques. Le premier d'entre eux consiste à « Etre préféré pour notre qualité de service ». La Direction évoque, en l'occurrence, des enjeux de satisfaction extrêmement importants pour l'Entreprise si elle souhaite se développer dans un cadre pérenne. Aujourd'hui, Groupama se situe en quatrième position dans le domaine, tandis qu'il vise les trois premières marches. Des acteurs génèrent en effet davantage de satisfaction, notamment la MAIF et la MACIF. Deux podiums spécifiques portent en outre sur le marché agricole et sur la protection de la personne. Le podium relatif au marché agricole est traité par marchés (particulier, ACPS et agricole) dans le plan d'activité commerciale. Le PAC répond ainsi à l'enjeu de conforter la place de leader de Groupama sur le marché agricole, avec des enjeux de conquête importants. La protection de la personne, quant à elle, se retrouve en fil rouge sur les trois marchés. L'enjeu est essentiel en termes de rentabilité et du point de vue des clients et sociétaires. La protection des clients et sociétaires dans leurs moments de vie et leurs familles est effectivement beaucoup plus porteuse qu'une simple protection de biens.

Les podiums sont les résultats concrets attendus par le Groupe. Les piliers donnent sens et vision aux podiums. Il existe cinq piliers. Trois d'entre eux sont directement corrélés au contenu du PAC.

Le pilier 1 consiste à réinventer la relation client. Il s'incarne dans le programme relationnel proactif, qui est un programme de fidélité. Il s'agit de contacter les clients au moins une fois par an. L'objectif est de retisser du lien avec les clients. Ce programme relationnel proactif se retrouve en filigrane tout au long de l'année 2020.

Le pilier 2 porte une orientation Services. Les services constituent en effet un relai de croissance. Ils permettent d'étendre et d'élargir la gamme d'offres et la façon dont l'Entreprise répond aux moments de vie. Il est question de l'habitation, mais également de la télésurveillance, qui permet de protéger son habitation, le client dans son habitation, puis, dans l'étape suivante, la famille du client.

De son côté, la marque (pilier 3) traduit la raison d'être. Il est important que l'ensemble des actions de marketing ou commerciales soient en ligne et en cohérence avec les valeurs de sa marque et de sa raison d'être que Groupama souhaite véhiculer.

Dans le détail du calendrier, sur les trois marchés, il est prévu en premier lieu un temps de conquête pour répondre à l'enjeu de rajeunissement du portefeuille. La Direction mentionne en outre un enjeu d'orientation Services qui se retrouve partout dans le PAC. Elle évoque également une orientation Assurance de personne.

Par ailleurs, le calendrier comporte quelques fils rouges, relatifs notamment à la vente à distance. Le réseau physique ne peut pas en effet porter l'ensemble de la gamme d'offres,

qui est extrêmement large. Il ne peut pas, de surcroît, répondre à la totalité des demandes. Les clients, quant à eux, sollicitent de plus en plus la vente à distance. Groupama doit être capable de répondre selon le choix du client (téléphone, Internet) sans le faire attendre. La vente à distance, en tout état de cause, est considérée comme un fil rouge, en particulier parce qu'elle est ressortie comme un irritant dans le cadre de l'enquête de satisfaction de fin d'année 2019, notamment concernant le marché des particuliers et le marché ACPS.

Le PRP (programme de fidélisation) a également été placé en fil rouge. Il apparaît important en effet de nouer un contact humain au téléphone ou en face-à-face avec les clients. L'une des forces de Groupama est effectivement d'être présent dans les territoires. Il est important par conséquent de se manifester, sans s'inscrire exclusivement dans une relation entre assureurs et assurés. L'objectif est de créer une relation et de prendre la parole sur des sujets relationnels, par exemple pour aider le client à mieux comprendre ses contrats.

En termes de priorités d'activité, Désirio et la retraite ont également été placés en fils rouges. La retraite a particulièrement bien fonctionné en fin d'année 2019. Le mois de janvier 2020 est également excellent dans le domaine. La retraite, en l'occurrence, est un vrai moment de vie au niveau du client. L'objectif est ainsi de mixer des discours commerciaux et d'accompagnement dans des moments de vie parfois difficiles.

**********

## INFORMATION-CONSULTATION DU CSE SUR LA MISE A JOUR DU REGLEMENT INTERIEUR – RECUEIL D'AVIS

***Le Comité Social et Economique rend un avis favorable à la majorité sur la mise à jour du règlement intérieur de GMA.***

**********

## EMPLOI ET TEMPS DE TRAVAIL

La Direction mentionne une nouvelle cible des effectifs en 2020 de 1 228 postes. La cible a ainsi été minorée de 21 postes. Au 31 janvier 2020, l'Entreprise employait 1 219 personnes. En prenant en compte les 64 sorties à venir prévues, identifiées et actées, les 41 entrées également actées soit par une promesse d'embauche, soit par une convention tripartite dans le cadre d'une mobilité, et les 69 DAR encore ouvertes, la cible fixée est actuellement dépassée de 27 postes. La Direction précise qu'à ce jour, quelques directions n'ont pas encore fait connaître les ouvertures de postes qu'elles souhaitaient supprimer, ce qui explique les chiffres précédents qui excédent la nouvelle cible d'effectifs.

***Le Comité Social et Economique rend un avis favorable à la majorité sur la demande de travail du dimanche 19 avril 2020 pour un salarié de la Direction MOA – Domaine Sinistres.***

***Le Comité Social et Economique rend un avis favorable à la majorité sur la demande de travail du dimanche 19 avril 2020 pour deux salariés de la Direction Projets et Outils Métier à la DASG.***

***Le Comité Social et Economique rend un avis favorable à la majorité sur la demande de travail des dimanches 19 avril, 17 mai, 14 juin, 5 juillet, 13 septembre, 11 octobre, 8 novembre et 6 décembre pour quatre salariés de***

***la direction Maîtrise d'Ouvrage MOA Distribution secteur Internet et autres Canaux.***

***Le Comité Social et Economique rend un avis favorable à la majorité sur la demande de travail du dimanche 13 septembre 2020 pour deux salariés de la Direction Assurances Entreprises et Collectivités.***

**********

## INFORMATION SUR LA GESTION INTERNE DU CSE

***Le vote sur le budget prévisionnel 2020 est reporté à la séance du CSE du mois de mars 2020.***

**********

## VOTE SUR LA REPRISE DE L'ACTION ENGAGEE PAR LE CHSCT CONTRE LA CAISSE NATIONALE DE REASSURANCE MUTUELLE AGRICOLE GROUPAMA, DITE GMA (ANTERIEUREMENT SOCIETE GROUPAMA SA) CONCERNANT LA MISE EN PLACE D'UNE ICCHSCT AU NIVEAU DE L'UES

***Le Comité Social et Economique rend un avis défavorable à la majorité sur la reprise de l'action engagée par le CHSCT contre GMA (ex-GSA) concernant la mise en place d'une ICCHSCT au niveau de l'UES.***

**********

## TRAVAUX DES COMMISSIONS ET DES INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

- Compte-rendu de la négociation UES du 12 février 2020 : Les négociations étaient relatives au droit d'expression des collaborateurs.

- Compte-rendu du CSEC du 13 février 2020 : L'ordre du jour contenait deux points, l'acquisition de Juritravail et le recueil de l'avis du CSEC sur les conséquences sociales et les conditions de travail du projet de nouvelle localisation géographique des équipes de Groupama Assurances Mutuelles à Bordeaux.