

L'ESSENTIEL DU COMITE D'ETABLISSEMENT DU 24/09/2012



Compte tenu du départ de M Pierre LEFEVRE et dans l'attente de l'arrivée « officielle » de Monsieur Philippe SORRET, le CE est présidé par Madame Valérie LEGRAIN, assistée de MMme ASSOULINE, JOUHIER et MALAVASI, de MM. MERLUS et BRUNET. Il est à noter qu'aucun commentaire relatif au changement de Direction Générale n'a été émis par les représentants de la Direction, laissant la part belle à toutes les hypothèses concernant la nature de ce départ.



Compte tenu de la communication d'une autre organisation syndicale exclusivement consacrée au projet de réorganisation des activités vie, il ne nous semble pas utile pour le moment de « radoter » sur le sujet. Nous évoquerons donc les autres points débattus lors de cette réunion et passés sous silence

RECUEIL DE L'AVIS SUR LA NOTE D'ORIENTATIONS DU PLAN DE FORMATION 2013

Ce point est présenté par Mme Catherine JOUHIER., responsable de la Formation professionnelle :

Elle rappelle les orientations majeures du plan :

- + Développement du sentiment d'appartenance à l'établissement
- + Accompagnement des managers
- + Augmentation du niveau d'expertise des collaborateurs
- + Mobilité fonctionnelle et/ou géographique des collaborateurs pour permettre la gestion des parcours professionnels en cohérence avec les besoins de l'entreprise

Elle souligne le fait que le plan de l'année suivante est construit en octobre/novembre pour tenir compte des souhaits exprimés par les collaborateurs au cours des entretiens de développement et qu'il est présenté dans sa version aboutie à la Commission Formation au mois de décembre

Mme LEGRAIN ajoute que le plan sera ajusté pour prendre en considération la réorganisation en cours.

Nous vous livrons ci après notre déclaration relative à ces orientations :

« Notre organisation syndicale ne peut que souscrire aux principes généraux édictés par la note d'orientation qui nous est présentée au moins pour ce qui concerne la volonté de :

- + Consolider et améliorer la qualité de service auprès des clients internes et externes
- + Poursuivre l'accompagnement des managers dans leur rôle au quotidien
- + Continuer à renforcer l'expertise des équipes pour s'adapter aux évolutions externes et internes

Nous ne pouvons qu'adhérer à la mise en oeuvre d'actions durables pour renforcer le professionnalisme des équipes afin de conserver un niveau de qualité de service optimum.

En revanche nous sommes moins sur que l'organisation du travail mise en place depuis trois ans soit optimale et permette que la qualité de service soit unanimement reconnue par nos clients malgré les efforts déployés au quotidien par l'ensemble des collaborateurs de GG Vie y compris dans le cadre des formations :

Les salariés subissent réorganisation après réorganisation sans que les promoteurs de ces projets réussis se soucient de susciter la conviction et l'enthousiasme des intéressés et sans qu'aucune conduite du changement ne les accompagne. Nombre d'entre eux se sont démobilisés et n'adhèrent plus depuis longtemps à ces changements incessants de périmètres et de procédures ni à un management où la gestion de l'humain a été balayée par le pilotage tout quantitatif, Apogée et Alyzé obligent.

Vous prévoyez, enfin, après trois longues années, de déployer une formation identitaire qui, au delà de développer le sentiment d'appartenance, doit permettre à chacun de mieux comprendre et maîtriser les métiers et activités de l'entreprise et ainsi d'améliorer sa contribution.

Nous doutons que cela suffise ! Notre établissement est actuellement une entité polymorphe qui ne cesse de muter, où ordres et contre-ordres se succèdent au gré des changements de dirigeants. Ainsi, un jour nous devons nous

spécialiser, le lendemain nous devons être polyvalents. Nous devons nous concentrer sur les objectifs de notre secteur voire nos propres objectifs individualisés puis brusquement nous devons être les acteurs d'une entraide inter Directions et même inter établissements.

Les notions d'appartenance et d'identité se construisent dans la cohérence et la clarté, dans l'adhésion à des valeurs communes, dans le respect des capacités de chacun et dans des perspectives d'évolution à même de rassembler les énergies dans un projet partagé au service du client et nous sommes loins du compte.

Le personnel ne s'identifiera pas à une organisation qui ne le respecte pas et qui ne respecte pas plus les clients.

Au même titre que des immigrés, mal intégrés dans leur pays d'accueil, idéalisent rétrospectivement leur pays natal, la majorité des collaborateurs regrette la culture de son établissement d'origine et s'y rattache.

A ce titre, une formation d'une journée aussi brillante soit-elle, ne pourra apporter ce que vous souhaitez.. Si les bases sur lesquelles doit se construire une identité restent absentes, cette formation sera perçue comme une « recette superficielle destinée à embrigader le personnel ».

La CFE-CGC a été à l'initiative du volet concernant la formation des conseillers dans l'accord relatif à l'activité des Services Relation Client. A ce titre nous ne pouvons qu'être attentifs à la mise en place de la formation initiale des conseillers clientèle qui tarde à voir le jour mais aussi au dispositif de formation continue prévu par cet accord.

Vous désirez poursuivre l'accompagnement des managers dans leur rôle de :

- + pilote de l'activité,
- + coach des équipes
- + leader/communicant

Et notamment en leur dispensant des formations visant à faire adhérer et accompagner les collaborateurs dans le cadre de démarches spécifiques telles que Apogée.

Toutes les activités humaines peuvent être représentées sous forme de flux et les managers doivent s'employer à les quantifier, les maîtriser, les simplifier, les comptabiliser avec ardeur dans le cadre d'apogée... Toute l'activité, sauf une : la relation. Ce lien qui nous relie les uns aux autres, ce plaisir que nous prenons, "pour rien" à échanger avec tel ou telle, à travailler avec, à rire et se détendre aussi... cette activité là ne peut être ni mesurée, ni gérée. C'est elle qui fait les bons collègues, le plaisir d'aller au boulot, les équipes unies et les entreprises saines. Le temps "perdu" est du ressourcement, de l'énergie retrouvée. Malheureusement, dans la méthode Apogée cette activité est négligé, nié, effacé des rapports entre manager et managé faute de temps, d'activité à flux tendu et conduit à l'ambiance telle qu'on la connaît là où Apogée ont été déployés à l'aune des Temps Unitaire Moyens et des rituelles réunions matinales

Le terme de « coaching » recouvre quantité de définitions et même s'il est à la mode, il obscurci finalement ce que la Direction attend du middle management et du management de proximité.



Le manager ne sera jamais le coach de son équipe, car la relation entre le «coach» et le «coaché» sous entend une relation sans enjeux. Il ne sera donc, au mieux que l'accompagnateur de son équipe. Et encore, à certains moments seulement. Il n'existe pas de manager qui ne serait que dans l'accompagnement de son équipe. Il ne faut pas rêver. Le rôle premier d'un manager, c'est-à-dire d'un décideur évaluateur, c'est le pilotage, c'est le contrôle, c'est la vérification, c'est l'orientation décidée ; le management c'est tout simplement l'art de faire faire aux autres ce qu'on a décidé qu'ils feraient et la mise en place de la méthode Apogée est l'antithèse du manager accompagnant propre à développer les compétences, les initiatives bref le potentiel professionnel.

Quant à en faire des leaders et des communicants, encore faudrait-il que les managers aient une idée claire et précise à la fois de leur propre positionnement dans l'établissement et de la stratégie à mettre en œuvre et des objectifs à atteindre. Avec la nouvelle réorganisation en cours, la volatilité des dirigeants et les nombreuses rumeurs qui bruissent à tous les niveaux quant aux responsabilités de chacun, là encore nous sommes loin du compte.

Enfin vous évoquez la sensibilisation du management à l'équilibre nécessaire entre le niveau attendu de performance et le maintien de la qualité de vie au travail, condition indispensable à la performance durable.

Nous vous rappelons qu'un accord « qualité de vie au travail » existe au sein de l'UES et attend depuis des mois d'être décliné au niveau de notre établissement qui fait partie des mauvais élèves puisque aucune instance n'a été créée pour en débattre et que les formations existantes au sein du Groupe ne reçoivent que peu ou pas de stagiaires.

Les managers ne sont, à cette enseigne, qu'un rouage de la mécanique et il serait inconcevable de leur faire porter seuls la responsabilité d'un éventuel mal-être des salariés et de sa résolution. Conformément à la loi, *c'est l'entreprise qui est responsable de la préservation de la santé physique et mentale de ses salariés et non, sauf cas très particulier, les managers qui en déclinent les orientations.*

La CFE-CGC est pleinement consciente de ses prérogatives en la matière et n'hésitera pas à provoquer la prise en

compte de la qualité de vie au travail par les dirigeants de GGVié aux travers de l'action de ses élus dans nos CHSCT.

Votre dernière grande orientation consiste à favoriser la mobilité fonctionnelle et/ou géographique des collaborateurs de l'entreprise et leur permettre de gérer leur parcours professionnel en cohérence avec les besoins de l'entreprise.

Nous ne pouvons que soutenir l'idée d'une offre destinée à ouvrir des perspectives professionnelles et le développement de nouvelles compétences aux collaborateurs. Toutefois cette perspective est rendue difficile par la spécialisation des équipes et des sites dont certains affichent une taille peu propice à cette offre. La nécessité de mobilité géographique et les difficultés qui en découlent pour le salarié la rendent peu attrayante en particulier s'il s'agit d'une mobilité horizontale sans espoir d'amélioration de la situation financière. *Nous avons notamment en mémoire une situation douloureuse où une suppression de poste avec une proposition de reclassement inacceptable sur site a provoqué la démission du salarié concerné.*

En conclusion, si globalement les grands axes de la note d'orientation nous paraissent cohérents et que nous tenons à saluer les efforts de l'équipe qui met en œuvre le plan de formation chaque année, ces axes se heurtent à la réalité de l'établissement telle que nous la vivons aujourd'hui. GGVié doit à la fois faire face à un environnement économique difficile, mais surtout à des bouleversements internes d'importance. Or le plan de formation est constitué comme si ces données n'impactaient pas l'entreprise et que nous naviguions sur un long fleuve tranquille. Pour terminer par des métaphores marines si chères à Groupama, l'ensemble des collaborateurs attend qu'on remette de l'humain au centre du navire, qu'on lui fixe un cap avec, au bout du périple, un rivage à atteindre et que nos capitaines cessent de quitter le navire les uns par une chaloupe les autres en sautant de la planche et qu'ils les dirigent vers des eaux moins tumultueuses. Alors l'équipage pourra détacher ses yeux d'un horizon bouché pour se consacrer à hisser les voiles et à souquer ferme sur les avirons.



POINT DE SITUATION SUR LES INDICATEURS D'ACTIVITE AU 31/08/2012

Le point est présenté par Mme ASSOULINE :

Les indicateurs « au rouge » sont les suivants :



Au pôle « collectives »

L'émission standard supporte un taux moyen de 88% à fin août 2012, et amène la moyenne trimestrielle à 89% mais le taux devrait rapidement se rétablir ;



Au pôle « prévoyance »

Malgré la mise en place de la GED qui devait permettre des gains substantiels, les règlements de « prestations à risque » sont toujours en deçà des exigences de la charte avec un taux moyen de de 83%

Le SRC présente toujours un taux moyen de 80% mais celui des derniers mois présente une hausse significative.



Au pôle « Epargne/Retraite »

L'accueil téléphonique présente toujours des indicateurs en berne avec une moyenne de 82% à fin août. Le SRC devrait bénéficier du renfort d'un second manager de proximité, mais pas de conseiller clientèle supplémentaire.

Ce sujet a été l'occasion de faire le point sur le projet de mutualisation des SRC pour réaffirmer son abandon. Les élus n'auront donc pas de compte rendu sur le chantier « Ressources humaines » mené pour partie par un cabinet prestataire extérieur (VTO) qui devait, entre autres, recueillir et analyser la perception des conseillers sur leur activité et leurs attentes et aspirations... Sans surprise, une fois de plus l'aspect « relations humaines » est passé à la trappe.

INFORMATION SUR LES EFFECTIFS CDI, CDD, INTERIMAIRES ET NOMBRE D'HEURES SUPPLEMENTAIRES REALISEES AU 31 AOUT 2012

Le point est présenté par Mme MALAVASI :

Les effectifs comptabilisés à GGVié au 31/12/2012 sont de 1 132 salariés répartis en :

- + 1058 CDI
- + 19 CDD de surcroît d'activité.
- + 31 CDD de remplacement salarié absent
- + 14 CDD de précarité
- + 10 CDD sur contrats suspendus

S'y ajoutent 28 contrats en alternance (apprentissage + professionnalisation)
Enfin, 37 intérimaires remplacent des salariés absents.

37 entrées seront à pourvoir d'ici la fin d'année (dont 35 CDI, un CDD pour remplacement de contrat suspendu et un CDD de précarité) tandis qu'au niveau des sorties : 27 départs sont prévus.

Si nous réalisons un rapide récapitulatif depuis trois ans :

Année	CDI	Remplacement d'un salarié absent	Surcroît d'activité	Attente recrutement CDI	Attente suppression de poste	Autres motifs	TOTAL
31/12/2010	1 092	27	39	1	10	5	1 174
31/12/2011	1 088	29	28	0	9	11	1 165
31/08/2012	1 058	31	19	0	14	10	1 132

- + En 2010, 1 232,76 heures complémentaires et supplémentaires ont été réalisées.
- + En 2011, 2 852,52 heures complémentaires et supplémentaires ont été réalisées
- + Au 31/08/2012, 3 021,61 heures complémentaires et supplémentaires ont déjà été réalisées en 8 mois.



Si la Direction se félicite de la diminution du recrutement des CDD de surcroît, il est à noter que le nombre des heures supplémentaires a au minimum triplé en trois ans, même si elle souligne qu'elle respecte la réglementation en la matière.

Pour pallier la baisse d'effectif, l'entraide inter services ou inter directions est devenue une constante de la gestion. Pour autant ce système peine à masquer la pénurie de main d'œuvre de la DOM et des mesures contraignantes commencent à affecter congés et RTT.

Nous avons également évoqué les remplacements qui tardent à se concrétiser et mettent les organisations de travail en péril et détériorent la qualité de service due aux clients.

La RH se retranche derrière l'obligation de recruter prioritairement en interne pour justifier les délais d'embauches insupportables et se défend de bloquer les embauches CDI lorsque les remplacements sont entérinés. Elle affirme également n'avoir aucune consigne en ce qui concerne le non remplacement des salariés absents pour maladie et prétend le faire le plus rapidement possible. Nous avons pourtant tous en tête des absences de plusieurs mois non remplacées à ce jour...

Selon le code du travail (L 1242-1 et L 1242-2), le recours au CDD n'est possible que pour l'exécution d'une tâche précise et temporaire. Or nous constatons malgré l'imagination dont fait preuve la Direction quant aux différents motifs de recours, on ne peut que constater la présence permanente de CDD dans certains secteurs (notamment aux Collectives) alors qu'un employeur ne peut pas recourir à un CDD pour pourvoir durablement un emploi lié à l'activité normale et permanente de l'entreprise.

Ainsi, une commande exceptionnelle et imprévue peut constituer un cas d'accroissement temporaire d'activité. En revanche la résorption des stocks liés à une insuffisance de l'effectif permanent, le traitement des bordereaux de cotisations ou des opérations commerciales trimestrielles ne relève pas d'une activité exceptionnelle de l'établissement.

La CFE -CGC s'étonne donc que la Direction puisse affirmer haut et fort que les effectifs sont partout en adéquation avec la charge de travail.

PROGRAMMATION ET COMPOSITION DU COMITE ELARGI DE LA DIVERSITE

L'année dernière, le « comité élargi de la diversité » s'est réuni dans une configuration réduite puisque n'y siégeaient que les élus du CE, les secrétaires des CHSCT et les DS d'établissement, conformément à une concertation qui avait eu lieu lors d'un CE précédent.

La Direction souhaite que cette configuration soit reconduite en 2012 car elle estime qu'il est plus facile de bien travailler à 30 qu'à 60. En outre, il s'ajoute la difficulté matérielle de trouver une salle aux dimensions adéquates pour accueillir ce comité élargi dans des conditions satisfaisantes.

La CFDT et la CGT s'opposent farouchement à cette reconduction en l'état et réclame que la réunion soit conforme à celle prévue par l'Accord UES de 2007 en y conviant en sus l'ensemble des délégués du personnel qui sont en « prise directe » avec les difficultés rencontrées au quotidien.

La CFE-CGC n'est pas hostile à une modification de périmètre du comité élargi à condition que ce changement ait du sens et préserve les possibilités d'un échange constructif malgré le nombre d'invités. Or nous ne sommes pas convaincus que la présence de 40 Délégués supplémentaires (avec en contrepartie la suppression des secrétaires de CHSCT) apportera plus de clarté ou une amélioration substantielle des débats.

L'ANI de 2006 relatif à la diversité en entreprise anticipe d'ailleurs cette difficulté et prévoit dans son article 10 que soit instituée « une représentation des Délégués du Personnel lorsque leur nombre est supérieur à celui des membres élus du comité d'entreprise... ». A GGvie, les élus du CE sont au nombre de 9 titulaires (et 9 suppléants), alors que le total des élus DP est de 20 titulaires et 20 suppléants.

Selon nous, il aurait été plus opportun de déterminer une représentation des DP, équitablement répartie entre les sites, tel que prévu à l'ANI, ne serait-ce que pour préserver la qualité des débats.

ACTIVITES SOCIALES ET CULTURELLES

RECONDUCTION DE LA RETROCESSION DE 25% DE LA SUBVENTION GLOBALE AU TITRE DES ACTIVITES DELEGUEES DU C.I. GAN :

Ce point n'a généré aucun débat en séance et la majorité des élus du CE a voté favorablement la reconduction du versement des 25% au CI.

Pour mémoire, ces 25% permettent de percevoir :

- + des chèques vacances avec une participation du CI de 259 à 120 € selon le quotient familial
- + une subvention de 170 à 130 € selon le quotient familial dans le cadre d'un week-end

Le vote a recueilli sept voix favorables et *deux abstentions (CFE-CGC)*. Pourquoi ce choix ?

Notre délégation reste opposée à cette délégation de gestion car nous considérons qu'elle pénalise les salariés de GGvie. Nous en avons fait la démonstration début 2012 en comparant le budget consommé en 2011 et celui qui serait alloué aux salariés par le CI sur les mêmes bases en 2012.

Pour ceux qui n'auraient pas consulté notre publication de l'époque, nous rappelons qu'en 2011 :

- + 625 salariés avaient bénéficié des chèques vacances pour un coût total de 127 738 €
- + 290 salariés avaient bénéficié de la contribution vacances pour un total de 50 369 €

Soit un budget total de 178 108 €.

En 2012, ce ne sont que 168 000 € qui ont été versés au CI au titre des 25%. Voilà donc un gain de 10 000 € de budget et à priori une bonne affaire pour le CE. La réalité est toutefois un peu plus compliquée :

Lors du transfert au CI, le montant maxi des CV est passé de 350 à 330€, soit une perte de 20 € pour chacun des 625 bénéficiaires potentiels soit une perte cumulée de 12 500 €

Il convient d'y ajouter le « 2^{ème} effet « KISS COOL » : la différence de subvention. En effet, même après la hausse de 15% à 25% (selon les tranches) instituée par le CI, la participation maximale 2012 reste inférieure à celle accordée par le CE de GGvie en 2011 (259€ contre 280 €) *Pour les salariés au quotient le plus faible, c'est donc une perte de 41 €* (20 sur la valeur faciale et 21 sur la subvention) que cette délégation implique tandis que cette perte se borne à 22,50 € pour les quotients les plus élevés.

Enfin, 290 salariés ont perdu le bénéfice de la contribution vacances « remplacée » par une éventuelle participation à un week-end dont la subvention est limitée à 170€ au lieu des 280€ octroyés aux quotients les plus faibles au titre de la contribution vacances GGvie proposée en 2011.

Une autre façon de constater le bien fondé de la délégation est celle-ci :

- + Coût moyen par salarié de l'activité CV en 2011 = **163€** (*chiffres fournis par le CI Gan*)
- + Coût moyen par salarié de l'activité week-end = **111€** (*chiffres fournis par le CI Gan*)

Le CE aurait donc délégué 168 000 € au titre des 25% et les salariés GGvie auraient coûté en moyenne (625 x 163) + (290 x 111) = 134 065 € de subventions CI en contrepartie.

Un autre problème concerne les quotients familiaux utilisés par le CI, qui, selon nous, ne remplissent plus leur office. Ainsi, au niveau de l'activité « week-end » en 2012, seulement 11% des bénéficiaires obtiennent la subvention la plus haute alors que 34% des bénéficiaires n'ont que la plus petite.

De même, au niveau des chèques vacances : les 4 premières tranches couvrent moins de 46% de nos bénéficiaires alors que la subvention minimum concerne à elle seule plus de 22% des utilisateurs.

Enfin, et cela fait partie de notre réflexion globale, combien de temps la Direction acceptera-t-elle encore de financer 2 postes à temps plein voire 3 (2 secrétaires administratives et un secrétaire élu) pour gérer les activités issues d'un budget que nous déléguons à 75% ?

IL ETAIT EXCLU QUE NOUS RECONDUISONS EN L'ETAT UNE DECISION QUI PENALISE LES SALARIES ET EXONERE LES ELUS DE LEUR RESPONSABILITE EN MATIERE DE GESTION ET MAITRISE DES ASC.

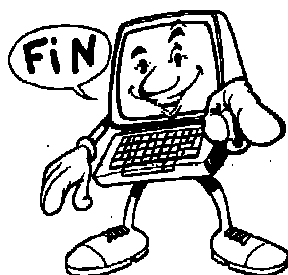
COMMISSION AIDE SOCIALE : Certains élus du CE s'inquiètent des dépenses déjà réalisées dans le cadre de la Commission d'Aide Sociale et craignent un dépassement de budget conséquent d'ici la fin d'année. Compte tenu de la typologie du personnel de GG Vie et de l'absence de prime d'intéressement, ils demandent que la Direction prennent en charge une partie des situations difficiles.

Mme LEGRAIN répond que la Direction aide déjà, de façon ponctuelle, des collaborateurs dont les difficultés sont présentées par le Service Médico-social, sans attendre l'intervention de la Commission Aide sociale du CE. Cette aide est octroyée au travers d'avances sur salaires, acomptes voire par d'autres solutions personnalisées. Cela ne se matérialise évidemment pas sous la forme d'un budget RH spécifique.



BUNGALOW DE LEON : Les « nuisibles » se suivent mais ne se ressemblent pas. Après la visite des termites, c'est le Contrôleur Principal de la Mission Protection des Consommateurs et Lutte contre les Fraudes qui a « envahi » notre bungalow et constaté que les lits superposés installés dans une des chambres n'étaient plus conforme aux normes de sécurité et jugé dangereux depuis 1995 (sans que la responsable du camping n'ait jugé bon, jusque là, de le signaler aux CE successifs qui gère le bungalow). Nous avons donc l'obligation de procéder d'urgence au remplacement du lit incriminé car planait la menace d'une interdiction de recevoir nos locataires. Bilan de l'opération : un peu plus de 500€

Les dormeurs pourront désormais tomber de ce lit... En toute sécurité pour les membres du CE dont la responsabilité ne pourra plus être engagée ! Ce nouvel épisode renforce notre inquiétude quant à la réactivité et au sérieux de l'association chargée de la gestion de ce village de bungalows. Nous pourrions peut-être lui envoyer nos experts « Apogée » qui trouveraient là un terrain fertile pour mener avec brio leurs expérimentations...



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)



Marie-Ange TIXIER (Bordeaux)
Patricia POLESE (Représentant syndical - Noisy-Le-GRAND)



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

Des femmes et des hommes au service de leurs collègues