

L'ESSENTIEL DU COMITE D'ETABLISSEMENT DU 14/06/2012

INFORMATION SUR LA DIRECTION OPERATIONS ET MOYENS

INFORMATION/CONSULTATION SUR LE PROJET D'EMISSION EN AGENCE DE GAN EMPRUNTEUR

Après le transfert de l'émission de Gan Alter Ego, les Directions de GG Vie et Gan Assurances envisagent de déléguer l'émission du contrat Gan Emprunteur en agence.

Les contrats concernés par cette saisie déportée devraient revêtir les caractéristiques suivantes :

- + Émission sans formalité médicale aucune
- + Émission pour une personne physique uniquement, pas de personne morale ou de holding
- + Définition de critères d'âge et de capitaux souscrits (≤ 50 ans et ≤ 300 K€)
- + Questionnaire de santé à « Non » et « non confidentialisé »

La volumétrie pourrait être estimée à 10% des affaires réalisées soit, compte tenu de l'objectif affiché par la PSO de Gan assurances :

- + 191 affaires nouvelles dont l'émission sera réalisée en agence
- + 1 724 affaires à émettre par Groupama Gan Vie

Les contrôles concernant les contrats saisis en agence porteront sur :

- + Contrôle de premier niveau par l'encadrement commercial de Gan Assurances : respect des consignes et règles d'émission
- + Contrôle de 2ème niveau par le contrôle interne de Gan Assurances :
 - À partir de requêtes du système d'information : contrôle a posteriori du respect du cadre défini
 - A partir d'un échantillonnage de dossiers relevés pour en contrôler la complétude

Selon la Direction, les objectifs sont les suivants :

Pour Groupama Gan Vie :

- + Recentrage sur des activités d'émission sur des dossiers nécessitant une expertise technique ou médicale
- + Réduction du volume d'instance et du stock
- + Capacité à absorber les volumes de la PSO à effectif constant

Pour Gan Assurances : capacité à engager le client très rapidement en émettant les conditions particulières en agence dans un délai court et à atteindre les objectifs de la PSO.

Pour le client : Obtention immédiate d'un contrat d'assurance de son emprunt.

Les volumes envisagés interrogent à eux seuls quant à la pertinence de cette délégation. En effet, avec 191 contrats répartis sur un réseau de 960 agents (et 1 046 points de vente), cela fait statistiquement :

191 : 960 = 0,1989 contrat par agent et par an soit 0,01657 contrat par mois !



Ce volume vaut-il que l'on mette en place une solution informatique, des formations, une procédure de contrôle différenciée pour la société distributrice et l'assureur. ? Nous n'en sommes pas convaincus.

Peut-on sérieusement qualifier cette délégation de 16 contrats par mois pesants habituellement sur 7 gestionnaires (soit une charge d'environ 2 contrats pour chacun) de « recentrage de l'activité » et de « moyen d'absorber les volumes de la PSO » ? Nous n'osons pas y souscrire même si le ridicule ne tue pas.

Compte tenu du faible impact de cette délégation de saisie sur l'emploi et la fluidification de l'activité, la CFE-CGC a émis un avis d'abstention sur ce projet.

INFORMATION/CONSULTATION SUR L'ÉDITION PAR LES DISTRIBUTEURS DES CONTRATS STANDARDS EN COLLECTIVES (CONTRATS SANS FORMALITES MEDICALES) PAR L'UTILISATION DES OAV ET L'ÉMISSION DIRECTE DES KITS D'INFORMATION

Après le transfert de l'émission de Gan AlterEgo, celui de l'émission du contrat Gan Emprunteur, les Directions de GG Vie et Gan Assurances envisagent de déléguer la saisie informatique et la réalisation des « kits d'émission » des contrats « standard » collectives santé et prévoyance.

Pour chaque contrat, les « kits d'émission » sont constitués des Conditions Particulières + notice d'information, des Conditions Générales (CG) + notice d'information + annexes et enfin des imprimés de gestion.

Cette activité d'assemblage et d'expédition pèse environ 10 minutes par kit pour environ 13 000 contrats standard émis par an (santé et prévoyance).

Une fois encore dans le cadre d'un accord passé entre le SNAGAN (syndicat des agents généraux) et Gan Assurances, GG Vie va transférer à ce réseau une partie de ses activités d'émission.

Pour ce faire, Gan Assurances va déployer à l'ensemble des utilisateurs

- + l'outil d'aide à la vente «**Tarificateur Collective Standard - TCS**» pour les produits
 - **Santé « VISION » salariés et gérants majoritaires** non créateurs
 - **Prévoyance « Dimension Prévoyance Entreprises » salariés et gérants majoritaires** non créateurs
- + l'activation de la fonction « envoi en gestion » soit l'équivalent de la télétransmission en back office des données saisies dans le TCS.

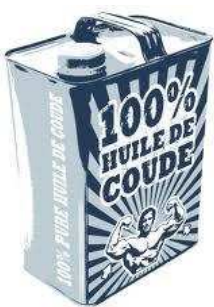
L'objectif visé par la Direction de GG Vie est double :

- + La suppression des double saisies, une fois par l'agent (ou plutôt par le chargé de missions) pour réaliser le projet et ensuite par la gestion pour émettre le contrat dans le back office.
- + La suppression de l'activité d'assemblage des « Kits d'émission » par les gestionnaires, activité consommatrice de temps sans valeur ajoutée.

Le temps libéré serait utilisé par les équipes d'émission standard pour améliorer le délai de traitement des flux.

Les objectifs visés par la Direction de Gan Assurances sont :

- + D'utiliser les OAV (Outils d'Aide à la Vente), respectant ainsi une partie de l'engagement pris lors de la création de Groupama Gan Vie
- + Faire bénéficier les clients, les agents généraux et les chargés de mission de l'accélération du traitement des dossiers.
- + Rendre ce dispositif obligatoire pour la campagne commerciale de fin d'année



Pour la CFE-CGC, ce projet laisse à désirer et souligne comme les précédentes délégations d'activité une méconnaissance du partage réel des tâches au sein réseau Gan Assurances. L'accord passé avec le SNAGAN n'engage finalement que très peu les agents généraux car les travaux concernés seront majoritairement réalisés par les chargés de mission si toutefois ils acceptent le transfert d'une nouvelle charge non rémunérée correspondant environ à 2166 heures de travail, « sans valeur ajoutée » de l'aveu même de notre Direction (sans même tenir compte de la saisie qui leur incomberait également), alors qu'ils peinent déjà à réaliser les objectifs assignés par la PSO 2012.

Reste encore à apprécier l'impact de cette délégation sur le volume de l'emploi (question sans réponse dans le projet présenté) et si, en déléguant l'émission et le contrôle de 13.000 affaires/an au réseau Gan Assurances, le rapport sinistre/prime ne va pas se dégrader.

La Direction devrait fournir au prochain CE des réponses complémentaires pour qu'un avis motivé soit formulé.

INFORMATION/CONSULTATION SUR LE RECOURS A UN CDD DE PRECARISATION AU SEIN DU POLE ÉPARGNE/RETRAITE

Bien que ce projet relève de la DOM, la Directrice, « retenue ailleurs » était absente et n'avait pas jugé utile de se faire représenter. Cela a empêché les élus d'obtenir des réponses motivées aux questions et remarques qu'ils ont formulées tout au long de ce point.

Ces questions et remarques portaient sur l'augmentation de l'efficacité des traitements par la diminution du temps d'accès à l'information (manipulation logistique, etc.) et l'amélioration de la maîtrise des flux documentaires qui

président, paraît-il, à la mise en place de la Gestion Electronique des Documents (GED) et permettent déjà de prédire des gains qui entraînent la suppression d'un poste CDI dans les 24 mois et le recours à un CDD dans l'attente.

Ces réponses motivées sont pourtant bien prévues et non seulement par le code du travail ((Art. L.2323-4), mais aussi par l'Administration française (Circulaire DRT 12 du 30 novembre 1984, BOMT N°84/8bis, p.139) eux-mêmes confortés par la législation européenne (directive 2002/14/CE du 12 mars 2002).

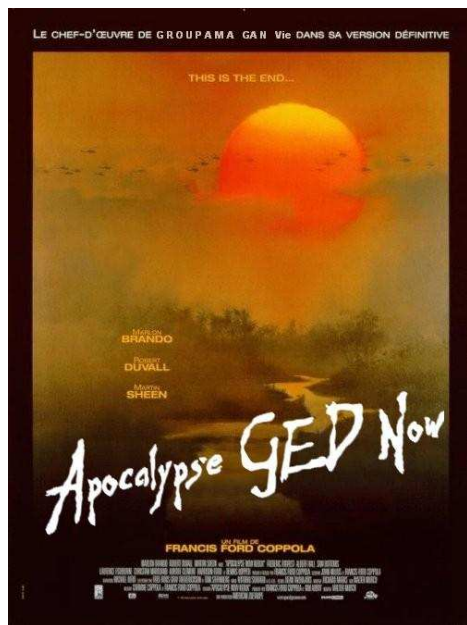
Le CE aurait donc été fondé à refuser de rendre un avis malgré les arguties de la présidente du CE qui prétendait que la consultation ne portait pas sur la GED mais sur la seule suppression du poste, comme si cette dernière était indépendante de ses avancées théoriques...

Compte tenu de la récurrence des débats sur l'inadéquation que nous constatons entre la charge de travail et les effectifs à la Direction des opérations, le CE a voté à l'unanimité contre ce projet de suppression de poste et la CFE-CGC a fait la déclaration suivante :

« Cette information consultation au recours à un CDD de précarisation est la première qui repose sur une information complète et conforme au code du travail et la CFE-CGC se félicite d'en avoir été l'artisan indirect en poussant la Direction à améliorer la qualité des informations destinées à l'instance.

Nous comprenons désormais vos réticences en la matière puisque les informations délivrées mettent en lumière, l'éventuel manque de pertinence et la faiblesse de l'argumentation qui justifie la suppression du poste CDI concerné et, pour le coup, nous commençons par un « cas d'école »

Ainsi qu'indiqué dans le document, ce type de recours à un CDD vise le remplacement d'un salarié sous CDI ayant définitivement quitté son poste de travail et qui ne sera pas remplacé par un autre salarié en CDI du fait de la suppression de son poste.



La raison invoquée aujourd'hui pour justifier de cette suppression est « l'introduction d'un changement de technique de production » par la mise en place de la GED depuis le 16 mai 2012 qui conduirait sous 24 mois à la suppression du traitement des courriers papiers entrant (tri et traçage dans ALIZE), la charge de cette activité correspondant un peu plus « d'une ressource ».

Selon la Direction, le déploiement de la GED conduirait à terme à une diminution de la charge équivalente à la suppression d'un poste dans le Secteur Prestations financières Épargne/Retraite et à une réallocation de l'activité vers les deux autres secteurs des Prestations pour un équilibre global de la répartition de l'activité.

Nous sommes à ce titre curieux et impatient d'assister à la mise en œuvre de la réallocation d'un tiers de poste sur trois secteurs aux activités de base différentes (sinistres, prévoyance, prestations financières).

Nous avons par ailleurs noté que les objectifs visés par ce déploiement sont l'augmentation de l'efficacité des traitements par la diminution du temps d'accès à l'information et l'amélioration de la maîtrise des flux documentaires.

Nous convenons que la GED devrait donc, en principe, améliorer le service rendu aux clients, aux utilisateurs et diminuer les délais de traitements des dossiers. Or, le vécu des salariés est tout autre et nous pouvons vous affirmer que ce déploiement n'a, pour le moment, généré qu'un surcroît d'activité :

- + Les équipes de Morangis ne savent pas distinguer un rachat « simple » d'un rachat avec emploi et la partie « émission du dossier n'est de ce fait pas tracée automatiquement dans ALIZE. Il a donc été décidé qu'il incomberait aux secteurs prestations de réaliser ce traçage que ni Dynapost, sans doute pour une raison de coût et ni les secteurs « émission », sans doute pour une raison de charge de travail, ne prennent en charge.*
- + Par ailleurs, les dossiers ne parviennent pas dans les délais initialement prévus, ils ne sont pas enregistrés au jour le jour et l'on constate un retard de 3 à 4 jours dans leur envoi. Ce retard est aggravé par les nombreuses erreurs qui émaillent l'identification des documents dématérialisés, ce qui entraîne de facto les mêmes erreurs dans la nomenclature ALIZE et dans les statistiques.*
- + Signalons pour compléter le tableau que le système informatique utilisé souffre de gros ralentissements dès qu'il est alimenté par Morangis ce qui entraîne une baisse de productivité par rapport à l'utilisation des documents papiers.*

- + *Non seulement les documents « papier » n'ont pas totalement disparu mais il s'avère que le réseau Gan Assurances envoie régulièrement des actes par télécopies dont l'original est par ailleurs adressé aux services de Michelet et ... numérisé dans la GED. Comme le système ne reconnaît pas les doublons, il faut systématiquement vérifier, à chaque affectation d'acte Alizé, à partir des n° de contrat, si un acte n'est pas déjà en cours, ou à traiter ou encore déjà traité par un autre collaborateur les jours précédents ... Si nous avons bien suivi la présentation de la GED, les télécopies ne seront jamais numérisées le problème continuera donc à exister.*
- + *Tous ces retards additionnés provoquent un accroissement significatif des réclamations de la part du réseau et/ou des clients qui génèrent elles même des recherches supplémentaires pour retrouver l'acte concerné et une nouvelle perte de temps dans la rédaction d'une réponse au réseau et/ou au client.*

Dans ce contexte, non seulement vous n'avez octroyé aucun renfort provisoire au secteur concerné pour l'aider à passer ce cap mais vous avez décidé, l'occasion faisant le larron, de supprimer un poste occupé jusqu'au 1^{er} juin par une salariée mutée » vers le service « opérations déléguées et haut de gamme » en dehors de toute procédure (en moins de 24H00, le cahier des DP de Lille faisant foi).

Ce service à effectif constant se trouvait déjà en difficulté au niveau des stocks et vous avez choisi de le priver d'un gestionnaire confirmé en le remplaçant par un CDD. En outre, ce poste restera vide pour une durée d'un mois, accroissant la charge de chaque gestionnaire et il faudra encore procéder à la formation du salarié précaire avant qu'il soit opérationnel.

Nous notons, à ce propos que la durée du contrat n'est nulle part mentionnée.

Nous voyons donc bien que ce choix ne repose pas sur une vraie logique organisationnelle mais plutôt sur des hypothèses purement théoriques de gains de productivité à cours terme dont la mise en pratique s'avère bien éloignée des objectifs initiaux.

Mais n'est ce pas un écueil constant quand les maîtres d'œuvres et décideurs de tous poils n'associent pas à la réalisation des projets ceux qui sont confrontés quotidiennement à la réalité du terrain ?

Pour la CFE-CGC, c'est une logique purement budgétaire qui préside à la suppression du poste et cette décision est visiblement prise sans se soucier de la détérioration de la qualité de service due au client d'une part et sans se préoccuper de la qualité des conditions de travail des salariés concernés qui en résulte ; il suffit simplement de souligner le vocabulaire utilisé dans cette présentation pour en avoir une idée : à aucun moment vous n'évoquez un gestionnaire de contrat ni même un salarié mais seulement une « ressource ». Ce projet devait initialement améliorer le confort des utilisateurs mais nous sommes loin du compte.



Les « ressources organiques » du secteur n'ont qu'à faire un pli supplémentaire à leurs manches déjà retroussées et augmenter la cadence pour tenter de maintenir délais et qualité client malgré votre choix de restreindre les effectifs. Pour se motiver, les « ressources » pourront toujours rêver à l'éventuel intéressement de 2015 et se satisfaire provisoirement du fait que ce n'est pas leur propre poste qui est supprimé dans les 24 mois à venir.

Pour toutes les raisons qui précèdent, non seulement nous vous donnons un avis négatif sur le recours à un CDD de précarisation mais nous vous demandons de renoncer à la suppression immédiate du poste qui s'avère actuellement absurde au regard de la charge de travail.

Si votre décision ne repose pas sur la réalisation d'économies à court termes comme nous le craignons mais s'inscrit dans le cadre vertueux d'une gestion responsable des postes de l'entreprise visant à ne pas recruter en CDI sur des postes qui ne sont pas pérennes, vous pourrez avantageusement recourir aux départs naturels puisque certains salariés des trois secteurs « prestations » de Lille pourront faire valoir leur droit à la retraite d'ici à ce que l'on puisse enfin bénéficier des optimisations de la GED... Nous préconisons donc de surseoir à cette réduction d'effectif jusqu'à l'arrivée des effets positifs attendus et une mise en œuvre de celle ci au travers des départs naturels.

RAPPORTS ANNUELS D'ACTIVITE DES MEDECINS DU TRAVAIL



Pour le docteur GOUSSU en charge des sites parisiens, l'état de santé des collaborateurs est globalement bon, les problématiques de santé au travail sont dominées par les effets conjugués des changements organisationnels parfois rapides et mal ressentis, du vieillissement de l'effectif et des conditions de vie et de transport.

Les populations les plus exposées sont certainement les gestionnaires et les services de production d'une part, les managers de proximité d'autre part, avec des difficultés souvent plus marquées chez les seniors.

Pour le docteur BOURBIGOT en charge du site bordelais, il faut noter l'existence d'un accord en faveur de

l'emploi des seniors dont les bénéfices ne sont pas évidents sur le terrain. Il souligne également l'intérêt qu'il y aurait à réaliser une évaluation des RPS suite aux réorganisations successives et suggère que celle-ci soit menée par un service extérieur.

Pour le docteur LEBLANC en charge du site lillois dans un service de médecine interentreprises, 62% des salariés rencontrés déclarent être satisfaites des conditions de travail et soulignent la bonne ambiance qui règne au sein des équipes, tandis que 48 % font part de divers motifs d'insatisfaction :

- + Beaucoup de stress, beaucoup de travail, de pression, travail à flux tendu pour un certain nombre de cadres
- + Nouvelle organisation moins appréciée que l'ancienne : moins de contact ; « responsables délocalisés » qui parfois ne sont pas identifiés ; référents sur d'autres sites ce qui complique le travail ; difficultés de liaison avec Paris
- + Logiciel informatique moins bien, formation insuffisante, « on apprend sur le tas », « on a tout réappris ».
- + Travail moins intéressant pour certains
- + Quelques inquiétudes sur l'avenir... (crise financière, retentissement sur les salariés des banques et assurances.)

A la veille de la mise en place d'un plan d'action pour prévenir les RPS, les constats des différents médecins du travail présentent de troublantes analogies que la Direction ne peut ignorer, quant aux conséquences des réorganisations incessantes et des nouvelles méthodes de management sur les conditions de travail des salariés de GG Vie. Pour la CFE-CGC qui ne cesse d'alerter sur les difficultés rencontrées au quotidien par les salariés et la montée en puissance du stress à tous les niveaux de responsabilité, ces constats confortent sa position qui consiste à réclamer de vraies actions de prévention. On ne peut plus se contenter d'une simple réflexion qui repousse toute mise en œuvre effective aux calendes grecques alors que les réorganisations sont menées au pas de charge sans ménagement pour les équipes et sans accompagnement humain dans la conduite du changement.

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