

L'ESSENTIEL DU COMITE D'ETABLISSEMENT DU 29/05/2012

INFORMATION SUR LA DIRECTION OPERATIONS ET MOYENS

Apogée : point d'avancement au sein du pôle Collectives

Madame OUVRARD, responsable du Pôle « Collectives », présente une information concernant :
L'ÉVOLUTION DU CONTEXTE PENDANT LA MISSION APOGEE SUR LES PRESTATIONS GAN EUROCOURTAGE.
En 2011, les ressources de ce processus avaient été ajustées mais début novembre 2011 au démarrage du projet APOGEE, le diagnostic a mis en évidence une charge d'activité supérieure à la capacité du service entraînant :

- + des activités partiellement traitées (priorité donnée aux activités relevant de la charte avec les distributeurs) ;
- + une dégradation du stock ;
- + pas assez de temps dégagé pour l'accompagnement des collaborateurs.

En 2012, le pôle « collectives » de GG Vie a été amené à reprendre la gestion des portefeuilles délégués sur le contrat Saint-Gobain, entraînant une activité supplémentaire.

La hausse de la charge d'activité du service était alors de + 30% répartis en :

- + 6% de croissance interne
- + 14% de reprise d'activités
- + 10 % au titre de la reprise du portefeuille St Gobain (a hauteur de 10%)

Cette charge d'activité n'a pu être absorbée qu'avec l'entraide avec les équipes du site de Bordeaux-Lac

A Paris, suite aux résultats du diagnostic Apogée, des travaux ont été menés pour aboutir à différentes réalisations permettant d'optimiser la gestion de la charge d'activité :

1) Le développement des compétences

En mai 2012, dans les 2 unités du service prestations Gan Eurocourtage, des formations sur les activités encours et ouvertures ont été déployées tandis que se terminait la formalisation des modes opératoires prioritaires.

2) Le transfert des activités logistiques

A partir du 16 avril 2012, les impression des mails, le tri du courrier, l'enregistrement des actes dans Alizé ont été transférés à Dynapost, une cellule logistique composée de prestataires qui effectuent le tri et l'enregistrement des courriers dans Alizé pour le pôle Vie Individuelle de GG Vie.

3) Le transfert des clauses bénéficiaires

A partir du 16 avril 2012, le traitement des clauses bénéficiaires a été transféré vers le service Prestations « décès/retraite » Gan Assurances à Bordeaux et le classement vers G2S (Morangis).

4) Le transfert d'autres portefeuilles

En mai 2012, les dossiers des courtiers Filhet-Allard et Verspieren ont été également transférés vers les services Prestations « décès/retraite » et « arrêt de travail » Gan Assurances de Bordeaux-Lac

5) La diminution des instances AMC (Attestation Médicale Confidentielle)

Depuis le mois de mars 2012, a été mise en place une optimisation des procédures « attestation médicale confidentielle » dans les deux unités du service prestations Gan Eurocourtage.

6) Une disponibilité accrue des managers

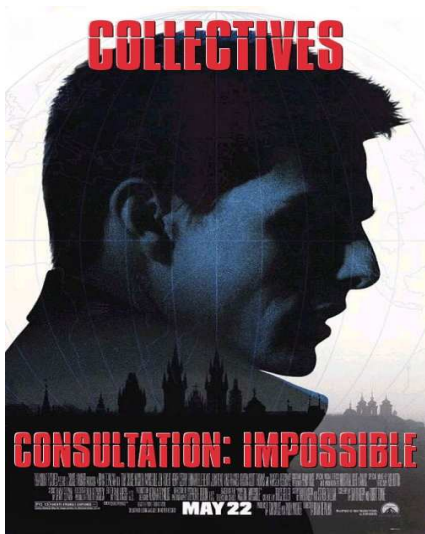
Depuis le mois d'avril, le rôle et les missions de chacun (manager et référent) ont été précisés et les activités de gestion réalisées par les managers (visas, études de certains dossiers complexes, etc.) ont été transférées vers les référents. Cela a permis de libérer du temps aux managers pour accompagner les équipes.

D'après la Direction opérationnelle, l'ensemble de ces mesures suffirait pour mettre fin au système d'entraide mettant à contribution les salariés de Bordeaux et libérer du temps pour permettre aux gestionnaires de monter en compétences et aux référents et managers de les accompagner. Selon elle, cette démarche est globalement appréciée par les équipes qui restent en attente de changements sur l'activité.

Au-delà de l'avis qu'elle aurait pu émettre sur cette organisation (mais que l'on ne lui demande pas), la CFE-CGC s'indigne, comme l'ensemble des organisations syndicales quant à la forme et au fond de l'information réalisée.

En effet, la modification concerne les 2 unités du service prestations (27 personnes à Paris) et les services Prestations « décès/retraite » et « arrêt de travail » Gan Assurances de Bordeaux-Lac (une cinquantaine de salariés), on ne peut donc pas parler d'une micro réorganisation. De plus cette modification implique une externalisation d'activités « logistiques » vers une société prestataire ainsi que des transferts d'activité entre différents secteurs représentant plus de 10% de l'activité ;), on ne peut donc pas parler de « changement à la marge ». Selon notre analyse cette nouvelle organisation aurait du **faire l'objet d'une consultation en bonne et due forme et à minima d'une information préalable**. Au lieu de cela, une information est réalisée après coup et certaines dispositions sont effectives depuis plusieurs mois.

Nous avons dénoncé, une fois encore, le manque de respect pour l'instance et ses représentants : Depuis quelques mois la société n'a cessé de multiplier les délits d'entrave au fonctionnement du Comité d'établissement car la Direction des Opérations et Moyens mène ses réorganisations au pas de charge sans s'encombrer des étapes relatives à l'information des instances représentatives du personnel qui constituent visiblement une perte de temps.



La CFE-CGC rappelle que, selon la jurisprudence constante : « Constitue une entrave, tout fait d'action ou d'omission ayant pour objet ou même seulement pour effet de porter une atteinte quelconque, si légère soit elle, au fonctionnement normal du comité, au plein exercice de ses attributions ou aux prérogatives de ses membres ».

Exemples :

- + Absence de consultation du CE lors du recours à des CDD de précarité.
- + Absence de consultation du CE lors des premiers transferts d'activité à la MOA.
- + Absence de consultation du CE lors des nombreuses réorganisations du pôle « opérations » consistant en des transferts entre site de diverses activités concernant les contrats en run-off.
- + Consultation tardive d CE sur le rapport annuel de la médecine du travail.

L'employeur ne peut prétendre qu'il n'avait pas l'intention de commettre le délit au motif qu'il ignorait la règle de droit (jurisprudence constante, cf. notamment Cham. crim. 1/12/81). L'argument selon lequel l'employeur n'avait ni l'intention coupable ni la conscience de commettre une infraction est toujours rejeté par la chambre criminelle de la Cour de Cassation au motif que : « la seule méconnaissance des obligations légales suffit à caractériser l'élément intentionnel ».

Information sur l'émission décentralisée vers les réseaux de distribution

Selon Mme ASSOULINE qui présente ce dossier, on constate, sur l'émission des contrats de prévoyance individuelle « Gan Alter Ego », un nombre élevé d'instances externes et des délais d'émission variables, non totalement maîtrisés. Ainsi sur le seul mois d'avril, 20% des affaires présenteraient des non conformités diverses dont :

- + 27% : de non-conformité de la proposition
- + 20% : présentent une tarification erronée
- + 19% : affichent un questionnaire médical manquant :
- + 10 % : ne sont pas accompagnés de pièce d'identité :
- + 8% : sont envoyées sans RIB



La Direction estime que l'émission déléguée de Gan Alter ego dans les agences de Gan Assurances est possible pour une partie des contrats répondant à des critères précis et faisant l'objet de contrôles de premier et second niveau.

Les critères pour une saisie en agence sont les suivants :

- + Émission sans Formalités médicales
- + Définition de critères d'âge et de capitaux souscrits (<= 50 ans et <= 300 K€)
- + Questionnaire de santé « vierge » et sans confidentialité.

Les contrôles sont en cours de définition et vont porter sur deux axes :

- + Contrôle de premier niveau réalisé par l'encadrement commercial de Gan Assurances : respect des consignes et règles d'émission via la fiche de contrôle de recevabilité de l'affaire complétée a priori par l'Agent Général ou le Chargé de Missions ;

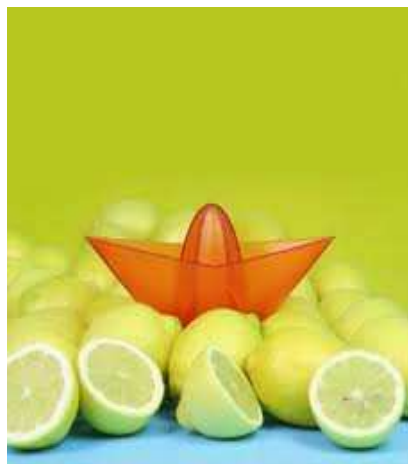
+ Contrôle de 2ème niveau par le contrôle interne de Gan Assurances :

- À partir de requêtes du système d'information : contrôle a posteriori du respect du cadre défini
- À partir d'un échantillonnage de dossiers relevés pour en contrôler la complétude.

La mise en oeuvre opérationnelle de ces contrôles relève de la responsabilité de Gan Assurances qui devra en transmettre à GGVi un « reporting » régulier.

Mme Assouline termine sa présentation en détaillant les objectifs qui l'incite à mettre en place cette émission déléguée :

- + Le recentrage des activités d'émission sur des dossiers nécessitant une expertise technique ou médicale ;
- + L'amélioration des délais (capacité à traiter les flux en émission à J+1 ou J+2 à partir de la date de réception des affaires conformes) ;
- + L'alignement des autorisations de validation des gestionnaires sur ceux confiés aux agents (300 K€) dans Saphir ;
- + **Capacité à absorber les volumes de la PSO à effectif constant.**



Pour la CFE-CGC, ce dernier point est sans doute l'objectif principal de la DOM.. En effet, si l'on se réfère à la PSO 2012 de Gan Assurances qui affiche un objectif de 4050 affaires Gan Alter Ego, nos services ne pourraient faire face à une hausse de 39% du volume traité (2912 affaires réalisées en 2011) sans devoir ajuster les effectifs. En déléguant l'émission de 1620 affaires (estimation sur base 2011) sur les 4050 envisagées nous resterions en revanche à un volume d'activité comparable.

Le transfert d'activité (saisies et contrôles) au réseau Gan Assurance permettrait donc d'éviter des dépenses en effectifs supplémentaires, ce qui vaut visiblement la peine de risquer une baisse éventuelle de la qualité des contrôles laquelle sera de toute façon imputable à Gan Assurances.

Si la PSO de Gan Assurances ne devait pas être atteinte, le volume d'activité de GGVi baisserait et donnerait ainsi l'occasion de réduire l'effectif de GGVi et la masse salariale qui en découle. Le principe rappelé par notre

Directeur Général est « qu'aucun salarié ne souffre d'une amélioration de la compétitivité de l'Entreprise mais nous ne pourrions jamais nous engager sur un nombre précis de salariés qui serait valable pour toujours. »

Reste à savoir comment le réseau commercial de Gan Assurances va apprécier cette charge supplémentaire qui lui incombe sans rémunération en contrepartie et si le rapport sinistre/prime ne va pas se dégrader avec le transfert des contrôles. Cela a déjà été le cas par le passé et a contraint les sociétés à reprendre la main sur les émissions déléguées aux réseaux.

Point d'étape relatif à l'étude sur le projet de mutualisation des SRC



Dans notre compte rendu du CE du 15/02/2012 nous avons, à l'occasion de la première présentation de cette étude, souligné qu'un premier projet concernant l'amélioration des SRC intégralement réalisé par un consultant extérieur avait été présenté au CE en 2011 mais ses conclusions passant par l'ajustement des effectifs n'avaient pas reçu un accueil enthousiaste de la part de nos dirigeants priés de faire des gains de productivité. Une nouvelle étude est donc menée par un pétillant Chef de Projet et ce dernier est venu nous livrer les dernières avancées qui se déclinent en 4 chantiers :

- + **CHANTIER N°1 « Diagnostic de l'existant »** : ce chantier socle de l'étude est achevé.
- + **CHANTIER N°2 « Outils cibles »** : les expressions de besoins identifiées ont été transmises à G2S.
- + **CHANTIER N°3 « Organisation cible »** : les premières simulations ont été réalisées.
- + **CHANTIER N°4 « Ressources humaines »** : Définitions des nouvelles méthodes managériales et « éventuellement » formations des Conseillers Clientèle sur des modes opératoires communs

Le chantier 1 a permis de réaliser le diagnostic suivant :

- + Il faut adapter les méthodes managériales à la spécificité « plateformes »
- + Il est nécessaire de développer l'accompagnement des conseillers sur le métier du téléphone,
- + Il faut un dimensionnement précis des effectifs et de l'encadrement nécessaires.

Suite à ce diagnostic, les actions suivantes ont été mises en place :

- lancements de journée « starters » (point quotidien effectué en début de journée),

- réunions hebdomadaires plus synthétiques et thématiques,
- renforcement des accompagnements des conseillers : installation de « la charte d'entretien téléphonique », « du mémo des bonnes pratiques » et « des 10 engagements client »,
- prolongations jusqu'à la fin d'année, de 2 CDD dans chaque SRC dans l'attente des résultats d'une étude spécifique en cours avec les réseaux,
- arrivée d'un manager au SRC Prévoyance et un recrutement en cours au SRC Epargne/Retraite.

Le chantier 2 a permis de réaliser le diagnostic suivant :

- + Nécessité d'harmoniser le sens donné aux différents indicateurs issus de la téléphonie (interprétation différente de mêmes termes d'une plateforme à l'autre),
- + Obsolescence technique de la plate-forme Prévoyance de Bordeaux.

Suite à ce diagnostic, les actions suivantes ont été mises en place :

- harmonisation des indicateurs de pilotage et de suivi de l'activité,
- mise en oeuvre d'une base de données commune d'indicateurs de type entrepôt de données (en cours avec G2S),
- harmonisation des outils de gestion de la téléphonie (le SRC Prévoyance sera doté d'Alcatel à mi-juin) et du système d'enregistrement des appels à l'instar de l'Epargne/Retraite.

Le chantier 3 a permis de réaliser le diagnostic suivant :

- + Les activités mixtes (front-office et back-office) pratiquées par le SRC Santé ne permettent pas d'envisager, même à moyen ou long terme, une mutualisation des activités avec les deux autres SRC.
- + Une partie des appels traités par les SRC Epargne/Retraite et Prévoyance sont mutualisables.
- + Mise en évidence de journées de la semaine moins chargées en appels et de moments creux dans la journée différents selon les plates-formes
- + Difficulté à traiter les pics d'appels avec un mode opératoire « complet »

Les actions suivantes ont été mises en place :

- report d'une partie des actes de post-appel (ex : traçage Alizé, mise à jour d'adresse) aux moments les plus creux de la journée,
- planification par les managers des activités hors téléphone (réunions, formations...) aux moments les plus creux de la journée.

Pour ce qui concerne la mutualisation des appels, les simulations ont fait apparaître que la capacité de mutualisation à court terme serait de 25% des appels reçus par les SRC Epargne/Retraite et Prévoyance. Ceci permettrait notamment de gagner en qualité de continuité de service et de prise d'appels.

La mutualisation nécessiterait un système de répartition des appels dit « load balancing » ; ce point est en cours d'étude avec G2S, ainsi que les différents impacts induits sur le Serveur Vocal Interactif (SVI). Cela nécessitera l'harmonisation des modes opératoires et la formation des conseillers.

Les réunions de l'équipe emmenée par un séillant Chef de Projet s'apparentent à un volcan spirituel en éruption permanente, le bouillonnement perpétuel des idées et leurs fulgurances laisse la CFE-CGC pantoise :



- + *Des réunions de lancement de journée instituées le matin... Quelle audace !*
- + *Le passage des actes de post appel pendant les moments creux de la journée... Quelle sagacité !*
- + *Planifier les formations et les réunions aux moments où il y a le moins d'appels ... Quel à-propos !*
- + *Une harmonisation des indicateurs de pilotage et de suivi de l'activité... Quel esprit novateur !*

Nous devons souligner que dès l'évocation du projet de mutualisation les organisations syndicales avaient émis les plus grandes réserves quant à la possibilité d'y associer le SRC Santé. Le fait que le groupe projet soit arrivé après cinq mois d'étude aux mêmes conclusions nous rassure quant à notre connaissance du « terrain » et à nos capacités d'analyse.

C'est également sans surprise que voyons la capacité de mutualisation limitée à 25% de l'activité et essentiellement basée sur des actes simples.

Enfin, 5 mois d'études pour arriver à ce résultat : la montagne accouche d'une souris !

Notre pétulant chef de projet constate enfin que « les taux d'efficacité sont en nette amélioration et se rapprochent des objectifs fixés » et attribue cette amélioration aux premières mesures mises en oeuvre.

Pour ce qui nous concerne, l'arrivée d'effectifs supplémentaires (embauche de 2 CDD par SRC), suffit à améliorer le « taux de décrocher » diminuant mécaniquement du même coup les rappels (CQFD.)

Nous attendons avec impatience les prochaines conclusions de notre équipe d'experts dont l'intelligence a été coulée dans le moule de l'action car les occasions de rire (sans se moquer) ne sont pas légions au cours des réunions de Comité d'établissement.

INFORMATION RELATIVE AUX EVOLUTIONS DU REGIME PROFESSIONNEL DE PREVOYANCE

Un nouvel accord entre la FFSA, le GEMA et les organisations syndicales CFDT, CFE-CGC et CFTC a été conclu le 5 mars 2012.

Les négociations ont été ouvertes pour préserver le RPP, dont l'équilibre risquait d'être mis en péril par les dernières réformes réglementaires et notamment :

- + le relèvement des bornes d'âge de départ à la retraite qui allonge la durée de service des prestations;
- + le nouveau calcul des indemnités journalières de sécurité sociale dont le montant maximal a été diminué;
- + le doublement de la taxe sur les conventions d'assurance qui est passée de 3,5% à 7%.

Pour financer l'impact de ces réformes (évalué par B2V à plus de 16 millions d'euros) et maintenir l'équilibre du régime équilibré, les partenaires sociaux ont décidé des deux mesures suivantes :

- + la **création d'une cotisation salariée de 0,10%** (tranche de rémunération inférieure ou égale au plafond de la sécurité sociale) **et 0,15%** (tranche de rémunération supérieure au plafond de la sécurité sociale) affectée au financement des garanties de prévoyance lourde (décès/invalidité/déplacement professionnel) avec l'engagement de garder ces taux inchangés jusqu'au 31 décembre 2013. Elle entrera en vigueur au 1^{er} juillet 2012 (les cotisations du 1^{er} janvier au 30 juin étant prise en charge par les employeurs) ;
 - + la **hausse globale du financement des employeurs** au régime à effet rétroactif du 1^{er} janvier 2012.
-

ACTIVITES SOCIALES ET CULTURELLES

Le secrétaire du CE, Laurent Nicolle, a informé les membres de l'instance que les achats groupés de billets de cinéma généraient l'attribution de place « gratuites » qu'il nous est interdit de vendre aux salariés. Certaines d'entre elles arriveront à expiration le 30 juin 2012, il proposait donc, au nom de la CFDT, d'en faire bénéficier une association caritative telle que le Secours Populaire.

La CFE-CGC et la CGT ont préféré opter pour l'organisation d'une tombola dont les salariés gagnants se verraient bénéficier des gratuités concernées.

Pour la CFE-CGC, si nous disposions d'un budget confortable, nous pourrions nous montrer généreux et faire profiter des personnes déshéritées de cet avantage. Malheureusement, le budget à disposition des salariés est d'autant plus réduit que le C.E. a délégué 75% de sa gestion au CI, nous devons donc faire des choix et selon le vieil adage : « charité bien ordonnée commence par soi-même ». C'est la raison pour laquelle nous souhaitons que ces places gratuites soient attribuées prioritairement aux salariés de GG Vie.

Le Secrétaire du CE s'est par ailleurs ému que des expositions ventes ait eu lieu sur certains sites sans qu'il en soit préalablement informé car il estime que ces manifestations relèvent des Activités Sociales et culturelles, prérogatives du CE.

Il a été appuyé par les membres de la délégation CFDT, globalement hostiles aux expositions ventes et pour qui :

- + Il n'appartient pas au CE d'inciter les salariés à dépenser de l'argent,
- + les prix pratiqués doivent être inférieurs ou égaux aux prix relevés sur Internet
- + Elles devraient être réservées à des exposants à vocation humanitaire ou caritative.

Cette analyse n'est pas partagée par la CFE-CGC qui estime qu'une organisation syndicale, si elle a reçu l'autorisation préalable de la Direction, peut organiser à son initiative, ce type de manifestation sans en référer au CE.

Compte-rendu de la commission activités sociales du 21/05/2012

Deux points principaux ont été abordés : L'organisation du spectacle de Noël sur les différents sites de GG Vie et la gestion du bungalow de Léon.

La commission œuvres sociales souhaite ainsi vivement qu'un spectacle de Noël soit organisé sur chaque site.

- + Pour les salariés des sites parisiens, un spectacle interactif d'une durée de deux heures sera proposé aux enfants des salariés le samedi 15 décembre. Il aura lieu à Paris à la Halle Freyssinet.. Les enfants de plus de 13 ans pourront participer à l'évènement sous réserve du paiement de leur place par les parents.
- + A Bordeaux, les salariés préféreraient que le spectacle donné par une compagnie de théâtre pour enfants et la distribution soit organisé dans les locaux de l'Entreprise. Avant la création de GG Vie et depuis 35 ans, le Noël des enfants était organisé dans la salle de restauration collective.



- + A Angers, un spectacle sera organisé les 7 et 8 décembre. Les salariés peuvent ainsi choisir la date qu'ils préfèrent.
- + A Lille, l'organisation du spectacle de Noël n'est pas encore finalisée et il n'est donc pas possible d'en préciser les contours

Le secrétaire acte qu'un budget « Noël des enfants sera voté lors de la réunion du 14/06/2012

Gestion du Bungalow de Léon :

L'état des comptes du CE au 30 avril fait ressortir un cumul de dépenses de 2153,75 € tandis que les recettes (perçues ou à percevoir) s'élevaient à plus de 3200 € au 21/05.

Le budget prévisionnel ne devrait donc pas être dépassé malgré la découverte d'une infestation, par les termites, de la cloison séparant la cuisine de la salle de bains. Cette infestation a été stoppée grâce à l'intervention d'un locataire qui a mis en œuvre les mesures nécessaires toutefois, cette situation doit faire l'objet d'une déclaration en Mairie sous peine d'amende.

L'absence de toute intervention (y compris pour simplement avertir le CE) de la part du responsable du parc de bungalows « le Village Sous Les Pins » souligne encore une fois la négligence de ce dernier.

Cette nouvelle difficulté donne l'occasion à la délégation CFDT de répéter son souhait de vendre le bungalow qui génère des frais et ne profite qu'à une vingtaine de salariés par an.

La CFE-CGC rappelle que ce bungalow est arrivé gratuitement dans le giron du CE par une dévolution du CE Gan Prévoyance. Tant que les frais d'entretien sont couverts par les recettes de location, il serait regrettable de priver des salariés de cette opportunité. Par ailleurs, compte tenu de



son âge, de son état d'entretien et du fait que ce bungalow ne peut être racheté que par un autre C.E, la CFE-CGC doute que nous tirions un profit suffisant de la vente pour mettre en place une quelconque activité pérenne au bénéfice des salariés.

Nous pourrions également, au bungalow, nous attacher les services d'un nouvel animal de compagnie, moins conventionnel qu'un chien quand on va chercher le pain en sa compagnie, et surtout, capable d'ingurgiter environ 30 000 termites ou fourmis par jour

Le bungalow souffrant d'un déficit d'image et de popularité, nous pourrions ainsi le baptiser « Le Tamanoir » lui insufflant automatiquement une personnalité originale...

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