



UN JOUR APRES L'AUTRE ...

Les chroniques de GG VIE



L'ESSENTIEL DU COMITE D'ETABLISSEMENT DU 21/12/2012

Notre nouveau Directeur Général nous a gratifié de sa présence pendant un peu plus d'une heure lors du CE de novembre 2012; au cours de cette réunion, il nous a affirmé (projet de PV à l'appui) :

« **Je souhaite assister systématiquement aux réunions du Comité d'Entreprise de Groupama Gan Vie. Je présenterai chaque mois l'activité de la société, afin de partager précisément l'activité de la société en termes de gestion, que de ses clients en termes de réseau... ».**

Et pour faire bonne mesure, il a également ajouté :

« **J'ai exprimé l'implication que j'ai eue concernant ma présence à la réunion du Comité d'Etablissement, afin de présenter la marche d'entreprise des réseaux de distribution. Je souhaite que ma participation donne lieu à des nombreuses questions. L'échange avec les représentants du personnel me permet de compléter ma propre information au travers de vos échanges avec vos collaborateurs. Je n'assisterai pas nécessairement au reste de la réunion, moins pour une contraire d'agenda, que pour une question de partage des rôles. Valérie Legrain discute avec les représentants du personnel d'un certain nombre de sujets. Il est important que ce rôle soit assumé par elle. Je souhaite réserver ma participation aux sujets pour lesquels ma présence est indispensable ».**



Pourtant, le 21 décembre 2012, le siège qu'aurait pu occuper notre Directeur Général est resté vide durant l'intégralité de la réunion du CE et la présidence du CE dévolue à la Directrice des Ressources Humaines et Communication Interne, flanquée des habituels intervenants.

Nous pouvons donc en conclure au choix :

- + Que les promesses n'impliquent que ceux qui les écoutent.*
- + Qu'aucun des sujets ne requérait la présence « indispensable » de notre « DéGé ».*
- + Que le dialogue social est le cadet des soucis de notre « DéGé ».*
- + Que ce jour, décrit par certains illuminés comme celui de la fin du monde, nous avions une première victime d'enlèvement par les extraterrestres.*

Précisons toutefois que lors des comités d'établissement, l'absence systématique de l'employeur peut relever du délit d'entrave lorsque sont évoqués des sujets qui relèvent de sa seule compétence et dépassent celle du collaborateur mandaté pour le remplacer.

INFORMATION SUR LA MARCHE DE L'ENTREPRISE

MARCHE DES AFFAIRES

Point présenté par le futur Directeur Financier qui décrypte l'activité des réseaux de distribution en l'absence du « DéGé » retenu ailleurs à l'insu de son plein gré :

Pour ce qui concerne le marché, à **A fin octobre 2012**, les primes cumulées (94,8 milliards d'euros) sont en baisse de 11% par rapport à 2011. Cette contraction concerne principalement les contrats individuels (-13%) alors que les contrats collectifs sont en progression (+8%).

La baisse des primes impacte à la fois les réseaux d'assurances (-12%) et les réseaux de bancassurance (-10%).

La part des supports en unités de compte est de 13% du cumul des primes à fin août 2012 contre 14% à la fin de l'année 2011.

La collecte nette (cotisations - prestations), est négative en cumul à fin 10/2012 (-3,4 Mrds d'€) alors qu'elle était positive à fin 10/2011 (+14,5 Mrds d'euros).

Activité Groupama Gan Vie :

Le chiffre d'affaires de 2923 M€ à fin octobre 2012, est en baisse de 17,5% par rapport à 10/2011.

La tendance globale résulte d'évolutions contrastées :

- ◆ la partie Individuelles est en forte baisse (-23,9%) pour un C.A. de 2531 M€ (66% du total),
- ◆ la partie Collectives affiche une hausse de 7,3% pour un C.A. de 2531 M€ (34% du total).

L'épargne/retraite représente 62% du chiffre d'affaires total de GG Vie.

L'activité d'assurances individuelles de Groupama Gan Vie présente une baisse de 24% des primes individuelles entre août 2011 et 2012 avec toutefois des écarts importants d'un réseau de distribution à l'autre :

- ◆ -33% au titre du réseau Groupama,
- ◆ -26% pour Gan Patrimoine,
- ◆ -16% pour Gan Assurances,
- ◆ stable pour Gan Prévoyance.

A fin août 2012, la part du chiffre d'affaires en UC dans le total Épargne/Retraite s'établit à 12,6%, en recul de 0,4 point par rapport à l'an dernier.

Transferts Fourgous à fin octobre 2012 :

A fin octobre 2012, 16 293 transferts Fourgous ont été réalisés au titre de Groupama Gan Vie pour un total de 746,9M€ de PM transférées dont 31,2% en UC alors que la profession enregistrait en 2011 un taux d'UC de 24% pour ces transferts.

Collecte nette :

La collecte nette est en très forte chute par rapport à l'an dernier (-1 204,2 M€) pour s'établir à -941,2 M€ à fin novembre 2012 (-965,4 M€ en épargne et +24,2 M€ en retraite).

Tous les réseaux sont en collecte nette négative exception faite de Gan Prévoyance.

Cette situation s'explique par la diminution du chiffre d'affaires (-650,0 M€) et par la hausse des prestations (+543,9 M€) dans les mêmes proportions. (la même tendance s'observe dans le reste du marché).

L'activité d'assurances collectives :

Le chiffre d'affaires Collectives s'établit à 1 325,0 M€, en hausse moyenne de 7,3% par rapport à novembre 2011 avec des disparités selon les réseaux : -8,9% sur le réseau Groupama, +7,4% sur Gan Assurances, +8,7% sur Gan Eurocourtage.

- ◆ les primes en Retraite Collective y compris Groupe Vie (207 M€) sont en baisse de 12,2%.
- ◆ la collecte en Prévoyance Collective (535 M€) progresse de 10,5%.
- ◆ la Santé (583 M€) est en hausse de 13,2%

Le constat des représentants de la Direction sur la situation de GG Vie reste identique à celui réalisé en octobre 2012.

POINT DE SITUATION SUR LES INDICATEURS D'ACTIVITÉ AU 30 /09/2012



La Directrice des opérations et moyens se félicite que tous les indicateurs soient en adéquation avec les objectifs de la charte tout en précisant que cette situation intervient dans un contexte de réduction des flux et postérieurement aux opérations de résorption des stocks réalisées à l'aide d'un effectif de CDD de surcroît.

Nous notons néanmoins qu'au pôle « Collectives » la situation est, à nouveau difficile puisque le travail du samedi (sur la base du volontariat) est de nouveau à l'ordre du jour pour résorber les stocks.

INFORMATION-CONSULTATION SUR LE PLAN PREVISIONNEL DE FORMATION 2013 (RECUEIL D'AVIS)

Après une présentation toute en chiffres et en sourires de la Responsable du développement RH, la CFE-CGC a fait part de la déclaration suivante :

« Chaque année, début décembre, les Services RH présentent à la commission de formation le plan prévisionnel de l'année suivante puis le comité d'établissement doit rendre un avis formalisé sur ce plan.

Le plan 2013, est établi pour un budget égal à 3,83% de la masse salariale et un cumul de 31 175 heures en hausse de 13%. Pour comparaison, le plan 2012 cumulait environ 28 000 heures réalisées pour un budget équivalent à 4,52% de la masse salariale.

Nous pourrions constater un léger recul du coût mais c'est en réalité un plan de formation en globale hausse tant en coût qu'en nombre d'heures dont la comparaison avec 2011 se trouve faussée par la hausse sensible de la masse salariale globale suite au transfert des salariés de GSA, Gan Eurocourtage et Gan Assurances.

Le plan présente comme l'année précédente une parfaite adéquation avec l'effectif global quant à sa répartition entre les différentes catégories de salariés. En revanche, alors que l'effectif global de GGvie comporte 70% de femmes et 30% d'hommes, nous remarquons qu'avec 45% du nombre des stagiaires, les hommes sont surreprésentés.



Les 3220 stagiaires de 2013 se répartissent parmi un effectif réel de 993 personnes qui bénéficieront au moins d'un stage dont 69 % de non cadres et 31% de cadres, ce qui est conforme à la répartition de l'effectif global de GGvie. La durée moyenne des formations est de 10 heures soit une moyenne d'environ 32 heures pour les salariés concernés.

La différence la plus significative entre les 2 plans réside dans l'évolution de la répartition entre action d'adaptation ou de maintien dans l'emploi (catégorie 1) et développement des compétences (catégorie 2) :

Le plan 2012 comportait 77% d'actions d'adaptation au poste et évolution des emplois dites de catégorie 1 et 23% d'actions relatives au développement des compétences de catégorie 2, alors que celui de 2013 n'affiche plus que 12% en cat.2 tandis que la catégorie 1 passe à 88%. Ainsi, le plan consacre 2282 heures à des formations diplômantes contre 3000 en 2012.

Par ailleurs, nous constatons avec satisfaction la poursuite des formations concernant la relation client et notamment les parcours d'intégration SRC conformes au volet formation que nous avons porté lors de la négociation de l'accord sur l'activité des SRC.

Nous sommes également sensibles au fait que la Direction mette en œuvre des stages de sensibilisation des managers à la qualité de vie au travail et à la prévention des risques psychosociaux. Ce premier frémissement quant à la prise en compte des RPS accompagne favorablement l'amorce de négociations qui nous l'espérons seront fructueuses. Nous vous mettons néanmoins en garde car cette sensibilisation des managers ne doit pas induire une tentative de transfert de responsabilité de l'encadrement supérieur vers les managers d'équipes. Ces derniers ne sont qu'une « courroie de transmission » dans l'organisation choisie par nos décideurs et toute la responsabilité civile et pénale, avec obligation de résultat, de la prévention des RPS reste, quoi qu'il en soit, l'affaire de nos dirigeants au plus haut niveau.

Nous déplorons que ce plan prévisionnel 2013 ne reste pas dans la lignée de celui de l'année dernière qui voyait augmenter la part réservée au développement des compétences. Cette option aurait souligné non seulement la volonté d'accompagner les mutations de l'activité décrites dans la GPEC mais aussi celle de faire progresser la promotion interne qui reste selon nous à un niveau insuffisant

Pour la CFE-CGC, ce plan prévisionnel, établi à partir des entretiens de développement, est suffisamment ambitieux tant en nombre d'heures qu'en nombre de stagiaires mais il lui manque d'une part les besoins de formation relatifs à la réorganisation des activités vie et d'autre part une vraie prise en compte de l'évolution des familles de métiers conforme aux orientations et projets du Groupe qui sont exposés dans la GPEC.

Pour toutes ces raisons nous émettrons un avis d'abstention sur ce plan prévisionnel de formation 2013.

CFDT : abstention - CFE-CGC abstention – CGT : Défavorable .

INFORMATION-CONSULTATION SUR LE PROJET DE DÉPLOIEMENT DE LECTURE AUTOMATIQUE DE DOCUMENTS (LAD) AU PÔLE SANTÉ

Ce point est présenté par le futur responsable de la Prévoyance Individuelle de la Direction « Individuelles » et la future responsable des opérations santé du pôle prévoyance santé de la Direction « Collectives » :

En Santé, le traitement est encore totalement manuel pour ce qui concerne le règlement des factures des hôpitaux et des cliniques et la mise en place de la Lecture Automatique de Document (LAD) représenterait une solution d'attente pour les 5 ou 6 ans à venir, diminuant les coûts de traitement des factures de règlements aux

tiers dans l'attente du déploiement des EDI (Echange de Données Informatiques) avec les hôpitaux et les cliniques.

Il s'agirait donc de déployer la LAD pour assurer l'automatisation de la gestion des factures de tiers payant en provenance des hôpitaux et des cliniques.

Techniquement, la Lecture Automatique de Document est un développement de la GED qui permet la reconnaissance du contenu des lignes des factures afin de les transformer en flux « EDI » en vue d'une liquidation automatique dans le système informatique qui gère les opérations Santé.

Le processus mis en place serait donc le suivant :

Les entités de gestion effectueraient un tri des courriers en provenance des hôpitaux et des cliniques pour n'envoyer au prestataire que les documents éligibles à la LAD.

Le prestataire pratiquerait la reconnaissance des lignes d'actes sur les documents qu'il vient de dématérialiser pour intégration automatique dans les systèmes d'informations.

Les gestionnaires effectueraient des traitements de recyclage (suite aux « rejets » tels qu'on les connaît déjà dans la GED).

Le projet prévoit une montée progressive du processus :

juin 2013 :	Traitement en LAD les factures hospitalières de soins externes
octobre 2013 :	Traitement en LAD les factures pour hospitalisations ambulatoires et frais de séjour pour les établissements hospitalier
avril 2014 :	Traitement en LAD les factures pour hospitalisations ambulatoires et frais de séjour pour les cliniques

Avant cela, la mise en œuvre du projet nécessite des étapes préalables :

Mi-décembre :	Appel d'offres adressé aux différents prestataires
Mi-février :	Choix du prestataire
De janvier à juin 2013 :	Ouverture des chantiers associés (tri du courrier - traitement des rejets – archivage – organisation).



La CFE-CGC a souligné qu'en l'état la présentation du projet ne permettait en aucun cas à une organisation syndicale de formuler un avis : En effet, au-delà de la fourniture tardive de la documentation qui devient une constante des relations sociales à GG Vie, ce projet ne donne aucun élément de nature à apprécier la justification économique ou organisationnelle de sa mise en place, ni aucune notion de volumétrie des opérations concernées ni les conséquences prévisibles sur l'emploi et les conditions de travail.

Compte tenu de ces graves lacunes d'une part et du calendrier prévisionnel décliné d'autre part, la CFE-CGC considère que cette présentation n'a la valeur que d'une première information et attend de la suivante qu'elle aborde dans le détail tous les points manquants.

INFORMATION/CONSULTATION SUR LE RAPPORT SUR L'EMPLOI 2012 DE GROUPAMA GAN VIE

Cette consultation du CE sur le rapport sur l'emploi arrêté à fin 2011 et réalisé fin 2012 tient plus du programme imposé d'un patineur en compétition que du programme de danse libre tant la réorganisation des activités de GG Vie d'une part et la situation des marchés financiers vont changer la donne pour 2013.

Tant que le Groupe n'aura pas défini sa planification stratégique opérationnelle, il sera difficile à GG Vie de déterminer les perspectives, les enjeux et les orientations à mettre en œuvre dans le cadre de la GPEC.

Nous savons d'ores et déjà que l'activité épargne/retraite doit se réorienter vers les UC compte tenu de l'état du marché des obligations et nous devons aussi tenir compte du fait que les français ont moins d'appétence pour l'assurance vie.

Nous pouvons donc nous attendre à une baisse d'activité en émission épargne sur le site de Michelet.

Les réseaux sont appelés à modifier sensiblement leur offre avec une production orientée vers des produits dont la marge technique est plus favorable tels que la Prévoyance ou la Santé.

Ces orientations devraient logiquement augmenter l'activité de Bordeaux mais sur ce site, la pyramide des âges est préoccupante et un grand nombre de salariés de la DOM pourront faire valoir leur droit à la retraite dans les années à venir.

Le bilan social 2011 fait état de 291 salariés âgés de 55 ans et plus à GG Vie (soit plus de 24% de l'effectif) et le rapport sur l'emploi indique d'ailleurs globalement qu'à GG Vie ce sont entre 10,5% et 13,2% des effectifs de cette famille de métiers qui sont potentiellement concernés par des départs en retraite à horizon 2015.

Compte tenu de la politique de recrutement actuelle, aurez-vous un autre choix que de recourir à une réorganisation de l'activité entre les sites pour corréliser départs naturels et maintien de l'activité ?

A ce titre, le rapport qui décrète que dans la famille de métier « gestion des contrats et services », nous devons observer une diminution du nombre de Gestionnaires l'analyse manque cruellement de précision car la situation des gestionnaires de contrat d'épargne/retraite ou de gestionnaires de contrats de prévoyance risque d'être sensiblement différente et méritera un traitement différencié en fonction des orientations de la PSO.

Malgré l'échec patent de Graph Talk AIA (Rivage) en tant que système communautaire unique et malgré une GED qui tarde à se déployer pour tous et qui essuie de nombreuses difficultés dans sa mise en œuvre que ce soit au niveau de G2S, de GG Vie ou des réseaux, nous constatons que la Direction compte toujours sur « des optimisations opérées par le déploiement des systèmes d'informations » pour réduire le niveau de l'emploi.

Quant à APOGEE dont l'efficacité est loin d'être démontrée sauf en ce qui concerne l'augmentation des RPS et la radicalisation du pilotage, nous avons compris que ce projet n'avait plus les faveurs de nos dirigeants. Pourtant le rapport insiste sur la poursuite de l'optimisation des process et le renforcement du pilotage, ici encore dans l'espoir de diminuer les effectifs.

Rien ne précise les proportions de cette baisse en nombre de poste ni les pôles sur lesquels la baisse sera la plus sensible. Ces éléments nous semblent pourtant indispensables à anticiper pour réaliser les transferts de compétences, qu'ils soient intergénérationnels ou géographiques.

Nous en déduisons par contre que l'établissement poursuit contre vents et marées sa course à la productivité en comptant essentiellement sur l'accélération des cadences de travail des gestionnaires et le pilotage quantitatif des managers au détriment de la qualité de vie au travail et de la qualité de service aux réseaux et aux assurés qui fait pourtant partie des orientations déclinées.

Pour ce qui concerne les métiers « système d'information », seconde famille par la taille des effectifs, la tendance est à « la stabilisation des compétences/ressources et étude d'optimisation visant à s'assurer de l'utilisation de toutes les compétences internes et des lors que celles-ci n'existent pas, recours à des prestataires externes ». Nous préférons que les besoins en compétence soient anticipés et pourvus au travers de la formation continue. Cela permettrait de ne pas avoir recours à la prestation, souvent synonyme de perte de maîtrise mais aussi de favoriser le développement individuel des salariés et leur évolution professionnelle, source d'épanouissement des salariés.

Là encore la PSO nous est indispensable car si nous assistons à une nouvelle baisse des budgets de G2S, les MOA des autres établissements seront nécessairement impactées dans leur volume d'activité.

Compte tenu de ce qui précède, la CFE-CGC vous rend un avis d'abstention sur ce rapport sur l'emploi 2012 que vous qualifiez vous-même de rapport intermédiaire et attend avec impatience celui du 1^{er} semestre 2013 qui devrait prendre en compte la PSO Groupe, le transfert des salariés de GSA, Gan Eurocourtage et Gan Assurance et les perspectives d'emploi au sein Groupama Gan Vie au regard de la réorganisation des activités et des nouvelles responsabilités qui lui sont attribuées.

Dans cette attente la CFE-CGC restera attentive aux éventuelles suppressions de postes et à leurs conséquences sur les conditions de travail et l'activité.

QUESTIONS DIVERSES

Lors de la réunion d'octobre puis de celle de novembre, les organisations syndicales avaient demandé, en l'absence de journée collective RTT le 31/12/2012, qu'une autorisation de départ anticipé soit accordée à l'ensemble des salariés travaillant ce jour là.

Il a fallu deux mois de réflexion pour que la Direction accouche de la mesure suivante :

AUTORISATION DE DEPART POUR TOUS A.....16H15 !!!.

Cela signifie en clair que dans tout Groupama Gan Vie seule est concernée une partie du personnel qui travaille sur les Centres Téléphoniques de Relation Clients (passée à un horaire fixe et dont la fin de journée se situe après 16h15).



Cette extrême générosité est, selon la Directrice des Ressources Humaines et Communication Interne, à porter au crédit des responsables opérationnels qui ont décidé de l'ampleur de cette mesure. Il faut souligner que cette demande intervenait après la décision de nous accorder le 12 mai 2013 en RTT collective qui (au sens figuré bien sur) leur avait déjà « coûté un bras » !

La CFE-CGC apprécie à sa juste valeur le geste des cadres dirigeants vis-à-vis de leurs collaborateurs : il ressemble à s'y méprendre à celui qui consiste à relever l'avant bras droit rapidement vers le haut pour amener la main en direction de l'épaule tout en maintenant la main gauche à plat dans la saignée du coude droit (essayez et vous comprendrez...).

Le plus inquiétant, outre l'absence de considération de nos décideurs pour l'adéquation entre vie professionnelle et vie familiale des salariés, c'est leur flagrant manque de confiance dans une organisation qu'ils ont pourtant eux même créée. Organisation qui ne permet plus de concéder une seule heure dans l'année sans qu'ils craignent un « écroulement » des processus ou de la productivité faute d'effectifs suffisants.

Ceci étant, nous ferons le recensement des décideurs qui auront oublié la valeur de l'exemple en étant absent de leur site le 31 décembre. En effet, l'Effort ne vaut que s'il est partagé par tous !

La CFE-CGC tient à saluer, comme elle le mérite, cette capacité sans cesse renouvelée à mécontenter et démoraliser les équipes par des comportements archaïques plus dignes d'adjudants des guerres Napoléoniennes que de managers du XXI siècle. Cette décision contribuera à renforcer l'excellent climat qui règne à GG Vie et participera au résultat éclatant du prochain baromètre d'opinion. Cela vaut tous les séminaires de cohésion pour comprendre quelle culture se met en place à GG Vie et quel est le niveau d'estime de nos cadres dirigeants vis-à-vis du personnel.

**LA CFE-CGC VOUS SOUHAITE
UNE BONNE ANNEE 2013**

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

<http://www.cfe-cgc-ues-groupama-gan.fr>

Des femmes et des hommes au service de leurs collègues