



# UN JOUR APRES L'AUTRE ...

Les chroniques de GG VIE



## L'ESSENTIEL DU COMITE D'ETABLISSEMENT DU 26/03/2013

*Nous vous rappelons que vous pouvez consulter cette information comme celle des mois précédents sur le site Internet de notre section syndicale à l'adresse suivante : <http://www.cfe-cgc-ues-groupama-gan.fr/>*

---

### MARCHE DE L'ENTREPRISE

---

#### MARCHE DES AFFAIRES

---

Ce point est présenté par le Directeur Général.

Le mois de janvier en Epargne a été atypique par rapport aux tendances des mois précédents puisqu'on constate une collecte positive de 3,8 milliards d'€ pour le marché.

On observe des tendances contrastées entre les acteurs avec une meilleure performance des bancassureurs que celle des assureurs traditionnels.

Le Livret A a vu sa collecte atteindre un montant de 8 milliards d'€ en janvier 2013.

A fin février, notre chiffre d'affaires est en baisse de 9,4 %, en particulier sur l'individuel. La collecte brute est plus dégradée à Gan Patrimoine que dans les autres réseaux.

La collecte en unités de compte affiche une forte hausse en 2013 (+ 21,4 %), en progression de 12 points par rapport à 2012.

Les Caisses Régionales enregistrent notamment une belle progression sur les unités de comptes (53 millions d'€).

#### L'activité d'assurances individuelles

En assurances individuelles, la collecte nette est toujours négative mais moins que l'an passé.

La Direction souhaite renforcer l'activité Prévoyance pour tous les réseaux.

L'activité est positive en début d'année sauf chez Gan Prévoyance où la collecte nouvelle est supérieure à l'année dernière mais où le nombre de résiliations est important. La Direction espère cependant inverser la tendance dans les prochains mois avec l'activité nouvelle.

Pour GG Vie dans son ensemble, la croissance de la prévoyance atteint 2,3 % conformément à nos objectifs stratégiques.

Les transferts « Fourgous » augmentent par rapport à 2012 avec 200 millions d'euros de transferts dont 38 % d'UC. La Direction veille à la qualité de ces transferts : une étude est diligentée par l'équipe de Jean Brunet pour suivre ce point et vérifier que nous délivrons le conseil adéquat à nos clients.

Ce début d'année entre dans nos objectifs stratégiques avec un accroissement du poids de la Prévoyance et des UC.

La collecte est certes en recul par rapport à 2012 mais l'objectif de la Direction est plus focalisé sur la qualité des affaires que sur la quantité de production réalisée.

---

### PLANIFICATION STRATEGIQUE OPERATIONNELLE (PSO) DE GROUPAMA GAN VIE

---

Ce point est présenté par le Directeur financier

La Direction propose de présenter la PSO par étapes tel qu'elle la construit sachant qu'elle devra être remontée vers le Groupe pour le mois de mai 2013.

GGVie intervient sur un marché complexe car l'épargne a connu des crises importantes au cours des dernières années. Les assureurs ont commencé à se réorienter vers la prévoyance et la retraite mais aussi vers les UC en épargne, ce qui exacerbe la concurrence.

Ces éléments de contexte se reflètent dans une trajectoire globale prudente en termes d'activité qui se traduit par l'anticipation d'une évolution négative de 2 % en 2013 avant la reprise d'une courbe haussière en 2014 qui s'amplifierait les années suivantes.

Dans les deux pôles métier de GGVie, la PSO prévoit une croissance très légèrement positive en vie individuelle (+ 1 %) tirée par les métiers retraite et prévoyance et une légère baisse du chiffre d'affaires en collectives qui est la conséquence du redressement technique initié en 2012 ayant entraîné des résiliations.

**En Epargne**, la Direction affiche des ambitions fortes pour la collecte brute en épargne individuelle avec un chiffre d'affaires UC qui pourrait doubler en quatre ans, passant de 261 millions d'euros en 2012 à 500 millions d'euros en 2015 avec des taux d'UC pouvant atteindre 25-26 %.

Tous les réseaux seront concernés par cette progression hormis Gan Prévoyance pour lequel le métier de l'épargne n'est pas une priorité stratégique.

La PSO ne distingue pas les transferts Fourgous et les arbitrages. Pour Gan Assurances, qui présente une structure de portefeuille atypique, l'encours de mono support euros représente environ 500 millions d'€ pour un encours multi supports d'environ 2 milliards d'€. La proportion est inversée pour Gan Patrimoine et les Caisses Régionales.

Par ailleurs, il faut noter que les transferts Fourgous démarrent lentement à Gan Assurances alors que les arbitrages, notamment dans le cadre des opérations commerciales représentent des volumes très significatifs (40 millions d'€ arbitrés de l'euro vers l'UC à mi-mars).

L'ambition la Direction est d'atteindre un montant de 280 millions d'€ pour les transferts « Fourgous » et les arbitrages :

- + 160 millions d'€ pour les Caisses Régionales,
- + 50 millions d'euros pour Gan Assurances,
- + 70 millions d'euros pour Gan Patrimoine.

Dans les Caisses Régionales et pour Gan Patrimoine, il s'agira de reproduire la performance de 2012 mais le portefeuille des opportunités sera moins important.



L'encours UC en épargne individuelle devrait représenter 4 milliards d'€ en 2015, soit 12 % des PM. C'est une belle progression de plus d'un milliards d'€ par rapport à fin 2012, mais beaucoup de nos concurrents sont proches d'un niveau d'UC dans leurs encours de 20 %, ce qui démontre que GGVie a encore des marges de progression malgré les ambitions de la Direction.

**En Prévoyance individuelle**, la Direction prévoit une faible progression du chiffre d'affaires. La prévoyance individuelle s'exerce principalement en primes périodiques et affiche donc une forte inertie. La chute naturelle du portefeuille du fait de l'ancienneté doit donc être compensée en permanence par la production nouvelle. Ainsi, le chiffre d'affaires de Gan Prévoyance aura tendance à se contracter sur la période alors que la production nouvelle 2015 devrait être 50 % supérieure à celle de 2012.

**Pour la Retraite individuelle**, la Direction anticipe une progression raisonnable du chiffre d'affaires. Les hypothèses concernant le nouveau produit de retraite en UC ne sont pas encore intégrées dans ces prévisions car GGVie travaille encore sur ce produit qui entrera en production en novembre 2013. Ce produit maximisera le taux d'UC en fonction de l'horizon temporel avant le départ en retraite du client pour optimiser son rendement.

**Pour la Retraite Collective**, la principale action 2013 sera de fermer les anciens contrats RCRPS à taux garantis. Le projet de la Direction est de récupérer la plus grande partie de ces primes sur les contrats de retraite en multi-supports. Nous anticipons cependant une érosion d'une dizaine de millions d'euros de notre chiffre d'affaires.

**En prévoyance et santé collective**, le plan de redressement technique a produit deux effets : d'une part, un gain technique ; d'autre part, une augmentation du nombre des résiliations de notre fait ou du fait des

clients. Pour Gan Assurances, grâce aux affaires nouvelles et aux effets de l'indexation, nous devrions retrouver le niveau de chiffre d'affaires de 2012 en 2013. Pour Gan Eurocourtage, nous anticipons en revanche une légère dégradation du chiffre d'affaires. Notre objectif est de stabiliser le chiffre d'affaires en 2014 et d'envisager une croissance à partir de 2015.

---

## POINT DE SITUATION SUR LES INDICATEURS D'ACTIVITE

---

### Collectives :

Emission standard : un taux de 37% de dossiers traités dans les délais contre un attendu de 90%

Arrêt de travail : 79% des dossiers traités dans les délais contre un attendu de 90%

Traitement des encours : 63% des dossiers traités dans les délais contre un attendu de 90%

### Santé :

Les indicateurs sont au « vert » à l'exception du règlement des prestations un taux de 89% de dossiers traités conformément à la charte contre les 95% attendus

### Prévoyance :

SRC téléphone présente un taux de « décroché » de 58% insuffisant par rapport à l'engagement de 90 %.

### Epargne/retraite :

SRC téléphone présente un taux de décroché de 73% insuffisant par rapport à l'engagement de 90%.

*Rappelons que les critères retenus font état des taux moyens cumulés à fin février 2013 d'atteinte des délais, seule référence retenue pour jauger de la prestations des gestionnaires. Aucun cas n'est fait des volumes traités ni de la qualité des flux entrants malgré le fait que les réseaux ont eux aussi des engagements à respecter et notamment sur la complétude des dossiers transmis à GG Vie.*

*Notons Les secteurs ou services où les indicateurs ne sont pas atteints sont ceux qui présentent les plus forts taux de CDD ou ceux qui supportent un déficit chronique d'effectifs. Ces situations sont soulignées et /ou dénoncées depuis des mois par la majorité des organisations syndicales sans qu'aucune solution pérenne ne soit prise par la Direction. Ces indicateurs voient leur pertinence contestée par les nouveaux Responsables qui souhaitent les remplacer par d'autres. Cette décision leur appartient mais si le fait de ne plus évoquer un indicateur occulte le problème, il ne le résout pas pour autant...*

---

## INFORMATION SUR UN RAPPROCHEMENT D'EQUIPES AU SEIN DU POLE EPARGNE RETRAITE DE LA DIRECTION INDIVIDUELLES

---

Ce point est présenté par le Directeur des Individuelles.

Le pôle Epargne Retraite de la Direction Individuelles, dirigée par Monsieur Tanguy, est composée de trois services : le pôle technique pilotage et produits ; le pôle opérations Epargne/retraite individuelle et le pôle Animation UG Caisses Régionales.

Ce dernier pôle a pour mission d'apporter un appui aux Caisses Régionales, de préparer les déploiements, notamment de Rivages, et de définir des procédures. Cependant, si ce travail est mené au profit des Caisses Régionales, il n'est pas adapté pour les équipes de gestion de GG Vie.



Le projet de la Direction consiste donc à utiliser le savoir-faire de l'équipe Animation UG tant pour les unités de gestion des Caisses Régionales que pour les collaborateurs de GG Vie.

Par ailleurs, il apparaît que les conséquences opérationnelles des changements de système d'informations ne sont pas suffisamment anticipées. Les plans de bascule métier doivent donc être revus pour s'assurer que toutes les conséquences en matière de procédures de gestion ou d'organisation sont prises en compte préalablement aux mises en production.

Ce projet doit également permettre de mettre en place une équipe en charge de dialoguer avec les maîtrises d'ouvrage notamment pour proposer l'optimisation des outils informatiques.

L'équipe Animation UG Caisses Régionales changerait de nom pour se dénommer « Service Support à la performance opérationnelle » et assumerait principalement trois missions :

- + Le support à la gestion pour les UG des Caisses Régionales et des équipes Opérations de GG Vie ; dont les principales missions seront d'identifier les impacts des changements sur les procédures de gestion, de définir et adapter et déployer les procédures de gestion, concevoir et réaliser les formations, mettre à jour les sites documentaires (Vie Doc et Géco) et enfin réaliser les homologations des Back Office Vie concernés
- + la cohérence des outils en faisant le lien entre la maîtrise d'ouvrage et les équipes Opérations pour mieux préparer les bascules métiers et leurs conséquences sur l'activité opérationnelle ;
- + le pilotage de la performance. Cette dernière « équipe » ne sera composée que d'une personne qui aura pour mission de recueillir les pistes d'amélioration, accompagner les équipes de gestion dans la réalisation des projets et réaliser le reporting de la direction.

## INFORMATION SUR UN AJUSTEMENT DES ACTIVITES AU SEIN DU POLE OPERATIONS PREVOYANCE INDIVIDUELLE DE LA DIRECTION INDIVIDUELLES

Ce point est présenté par le Directeur des Individuelles :

Actuellement L'équipe Opérations Prévoyance Individuelle est composée

- + du service Relation Clientèle qui regroupe le SRC Téléphone et le SRC courrier,
- + du service Emissions/ gestion qui comprend les secteurs émission Gan Prévoyance, émission Gan Assurances et Gan Patrimoine et le secteur Gestion et Vie du contrat,
- + du service Prestations.

La Direction estime que le service Gestion et Vie du contrat serait mieux positionné en dehors du service Emissions pour le rattacher à Relation Clientèle. Ce changement permettrait :

- + de rapprocher les équipes de gestion des demandes des client
- + de mutualiser les actes simples (gestion et GED) entre tous les collaborateurs des secteurs SRC courrier et Gestion et vie du contrat afin de favoriser le traitement en une fois des actes.



*Force est de constater que ce projet n'emporte aucune conséquence sociale pour les salariés concernés et permettra une fois déployé avec les formations adéquates de simplifier et fluidifier les procédures dans l'intérêt du réseau Gan Prévoyance et des assurés. Ce projet nous paraît donc parfaitement légitime et recueille notre approbation) sur la base des informations transmises.*

## BILAN DES MESURES SALARIALES INDIVIDUELLES 2013

Il nous semble opportun de vous rappeler les mesures salariales individuelles des trois dernières années :

GRATIFICATIONS / POA / Prime Ponctuelle			
RAPPEL ANNEE 2010	NBRE DE BENEFICIAIRES	POURCENTAGE DE BENEFICIAIRES	MONTANT MOYEN
NON CADRES	721	94,40%	530
CADRES	270	80,60%	1755
RAPPEL ANNEE 2011	NBRE DE BENEFICIAIRES	POURCENTAGE DE BENEFICIAIRES	MONTANT MOYEN
NON CADRES	703	94%	549
CADRES	303	89,00%	1710
RAPPEL ANNEE 2012	NBRE DE BENEFICIAIRES	POURCENTAGE DE BENEFICIAIRES	MONTANT MOYEN
NON CADRES	683	94%	539
CADRES	334	93,00%	1753





2013	NBRE DE BENEFICIAIRES	POURCENTAGE DE BENEFICIAIRES	MONTANT MOYEN
NON CADRES	711	94%	534
CADRES	442	91%	2009

Le montant des POA est relativement stable pour les non cadres tant au niveau du montant que du % de bénéficiaires par rapport à l'effectif..

A contrario, la POA moyenne des cadres voit son montant évoluer brusquement de 15%. Cette situation doit résulter de la conjonction de deux phénomènes :

- + L'apport en effectif de cadres issus de GSA où les salaires moyens sont historiquement plus élevés
- + Le premier versement du Dispositif de Rémunération Variable en lieu et place de la POA pour les salariés de classe 7.

Pour mémoire, ce dispositif prévoyait le versement d'une prime comprise entre 5 et 8% du salaire pour une réalisation des objectifs comprise entre 50 et 80% (prestation qui vaudrait un « rabot de col » au gestionnaire moyen...). Le salaire annuel moyen d'une classe 7 s'élevant à 83 868 € (cf Bilan social), l'application du DRV

Implique le versement d'une prime de 4 193€ à 6709€. De tels versements ont vite fait d'augmenter la moyenne de la POA des cadres.

*A ce titre, la CFE a exprimé son souhait de ne plus voir se mélanger des POA discrétionnaires puisque leur montant n'est pas directement lié à l'atteinte des objectifs et un dispositif de DRV assis sur un taux d'atteinte des objectifs.*

AUGMENTATIONS INDIVIDUELLES			
RAPPEL ANNEE 2010	NBRE DE BENEFICIAIRES	POURCENTAGE DE BENEFICIAIRES	MONTANT MOYEN
NON CADRES	336	44,00%	54
CADRES	184	54,90%	126
INSPECTEURS	13	61,90%	186
RAPPEL ANNEE 2011	NBRE DE BENEFICIAIRES	POURCENTAGE DE BENEFICIAIRES	MONTANT MOYEN
NON CADRES	261	35%	55
CADRES	138	39%	128
INSPECTEURS	Non communiqué	Non communiqué	Non communiqué
ANNEE 2012	NBRE DE BENEFICIAIRES	POURCENTAGE DE BENEFICIAIRES	MONTANT MOYEN
NON CADRES	202	28%	56
CADRES	109	30%	115
INSPECTEURS	Non communiqué	Non communiqué	Non communiqué
ANNEE 2013	NBRE DE BENEFICIAIRES	POURCENTAGE DE BENEFICIAIRES	MONTANT MOYEN
NON CADRES	214	28%	60
CADRES	182	35%	141
INSPECTEURS	Non communiqué	Non communiqué	Non communiqué

*Pour les augmentations individuelles des non cadres nous pouvons constater une quasi stagnation des montants moyens (en € constant), en revanche le pourcentage de bénéficiaires a régulièrement décliné pour se situer en dessous des 30% de l'effectif en 2013.*

*Cela signifie que 72% des non cadres ne bénéficient que d'une hausse salariale de 0,79% pour faire face à une inflation officielle de 1,2% puisque l'augmentation collective maximum fixée unilatéralement par la Direction s'élève à 246 € annuels alors que le salaire moyen annuel des non cadres est de 30.996 € (d'après le bilan social 2012, classes 3 et 4 confondues),*

*Pour les augmentations individuelles des cadres nous pouvons également constater une baisse régulière du pourcentage de bénéficiaires pour avoisiner les 30% de l'effectif. Il ne faut pas uniquement se fier au nombre des bénéficiaires car l'intégration des salariés d'Eurocourtage Vie et de GSA a entraîné un*

apport très sensible d'effectifs dans cette catégorie qui est passée de 366 au 31/12/2012 à 483 au 02/01/2013

*Cela signifie que 65% des cadres de proximité ne bénéficient que d'une hausse salariale de 0,42% % puisque l'augmentation collective fixée unilatéralement par la Direction s'élève à 205 € annuels alors que le salaire moyen annuel des cadres est de 49 171 € (d'après le bilan social 2012, classes 5 et 6 confondues.).*

*Nous regrettons que la Direction persiste avec véhémence à refuser de divulguer les statistiques des mesures salariales par classe, ce qui selon elle stigmatiserait les salariés de classe 7...*

*Pour la CFE-CGC, il ne s'agit pas de stigmatiser qui que ce soit mais de délivrer une information dans laquelle les salariés puissent se reconnaître voire se projeter. Or en mélangeant les trois classes de cadres administratifs et celles des inspecteurs (maintenant au nombre de 33) cette information n'a plus aucune pertinence.*

*Enfin, nos dirigeants ne doivent pas prendre les salariés pour plus bêtes qu'ils ne le sont et ces derniers sont parfaitement en capacité d'admettre le versement d'une rétribution bien supérieure à la leur quand elle se justifie par de grandes compétences et/ou une prise supérieure de responsabilités et/ou une charge de travail plus importante. Evidemment, si rien de tout cela n'est au rendez-vous, la différence devient plus délicate à légitimer mais peut on s'imaginer que cela puisse être ?...*

---

## INFORMATION-CONSULTATION SUR L'EMPLOI DES TRAVAILLEURS HANDICAPES EN 2012

---

Nous vous livrons notre déclaration qui se passe de commentaires :

« Cette consultation fait partie des consultations obligatoires, elle doit être réalisée dans le cadre de l'Art. L. 2323-30 qui prévoit :



« Le comité d'entreprise est consulté, en liaison avec le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, sur les mesures prises en vue de faciliter la mise ou la remise au travail des accidentés du travail, des invalides de guerre et assimilés, des invalides civils, des travailleurs handicapés, notamment sur celles relatives à l'application de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés.

Il est consulté sur les mesures intervenant dans le cadre d'une aide de l'Etat ou dans le cadre d'un contrat de sous-traitance et d'embauche progressive de travailleurs handicapés conclu avec un établissement de travail protégé ».

Il est à noter que les CHSCT se sont ou seront réunis à Bordeaux et Paris le 19/03 /2013, à Lille le 29/03, et les ordres du jour respectifs ne font pas référence à ce sujet, il semble donc que la présente consultation ne se fasse pas en lien avec les CHSCT, ce qui ne respecte ni l'esprit ni le texte de l'article visé ci dessus.

En outre, chaque trimestre, la Direction de G.G.Vie devrait nous informer des contrats passés avec les établissements de travail protégé lorsque les contrats conclus avec ces établissements prévoient la formation et l'embauche par l'entreprise de travailleurs handicapés. Rien n'a été transmis aux élus du CE en la matière.

Rien non plus dans la présentation de votre politique ne laisse apparaître l'existence d'un plan d'action mené en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés.

En matière de sensibilisation et de communication, nous ne constatons aucune initiative de notre établissement mais une participation aux actions communes Groupe et limitée aux sites parisiens.

Par chance, le personnel diminuant en nombre, les exigences en matière d'emploi de travailleurs handicapés diminuent proportionnellement et le « quota » exigé par la loi est passé de 68 à 64 en 2012 . Malheureusement. Nos effectifs comporte 45 salariés qui se sont déclarés handicapés contre 50 l'année dernière. Soit un déficit de 19 salariés.

Groupama Gan Vie bénéficie comme toutes les sociétés d'un « bonus » d'âge sur les salariés handicapés agés de plus de 50 ans et par chance, notre population présente un fort taux de salariés de plus de 50 ans y compris parmi les handicapés.

C'est la conjonction de ces éléments « favorables » qui permet à GG Vie d'atteint son quota et de ne plus payer désormais de contribution à l'AGEFIPH.

Un accord Groupe du 1<sup>er</sup> avril 2011, signé au niveau de l'UES contraignait les établissements de plus de 1000 salariés à accueillir deux personnes handicapées supplémentaires soit en CDI soit en CDD soit en alternance or GG Vie ne maintien même pas son effectif.

La CFE-CGC déplore le manque de volontarisme de GG Vie, filiale d'un Groupe qui se réclame des valeurs mutualistes mais qui n'a plus que le profit en tête et ne pratique l'humanisme et le mécénat que quand cela améliore sa notoriété.

*La CFE-CGC est signataire de l'accord précité et déplore l'absence de toute politique sur l'emploi des handicapés et à ce titre nous émettons un avis d'abstention même si la société répond aux exigences légales. Car ce n'est qu'un heureux concours de circonstances qui permet à GG Vie de s'en tirer aussi bien. La seule source de satisfaction pour la CFE-CGC à ce sujet est la relation de confiance qui a été construite par les membres du service médicosocial avec les salariés, ce qui a permis d'augmenter le nombre des déclarations de handicap parmi les membres du personnel déjà en en poste. »*

---00000000---

**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)

Christian DUMESNIL (Inspecteur Bordeaux Mérignac) Représentant Syndical



Marie-Ange TIXIER (Bordeaux)



**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**