



UN JOUR APRES L'AUTRE

Les chroniques de GG VIE



L'ESSENTIEL DU COMITE D'ETABLISSEMENT DU 11/06/2013

Pour la première fois depuis janvier 2010, le comité d'établissement a été le théâtre d'un incident inédit. L'instance a en effet été interrompue par l'intrusion d'une vingtaine de salariés du SRC et du service gestion/vie épargne/retraite. Ces derniers entendaient exprimer ainsi leur mécontentement quant aux modalités (décrites de façon inexacte dans un tract syndical alarmiste) du projet d'évolution de la gestion des appels téléphoniques.

Cette « manifestation spontanée » n'a malheureusement pas atteint son objectif puisqu'elle a provoqué le départ immédiat et prévisible de l'ensemble de la délégation patronale avant que les salariés puissent exprimer une quelconque revendication.

Notre Directeur Général a finalement accepté de recevoir une délégation à une date ultérieure et la réunion a repris son cours.

Pour la CFE-CGC, il n'est pas responsable de déclencher l'inquiétude des salariés en lui diffusant des informations erronées et en les poussant à interrompre une instance de dialogue social où l'ensemble des élus représente légalement la pluralité des opinions issue du vote des salariés.

Par cette action inutile et non concertée, les autres organisations syndicales ont été prises en otage tout autant que la Direction dans un superbe déni de démocratie. Nous n'en félicitons pas les initiateurs !

MARCHE DE L'ENTREPRISE

MARCHE DES AFFAIRES

Ce point est présenté par le Directeur Général.

Ce dernier précise qu'il ne dispose pas des éléments chiffrés relatifs à la production de mai 2013 compte tenu de la date du CE. En effet, les chiffres fiables en matière de chiffre d'affaires ne sont disponibles qu'à partir du 15 du mois suivant.

Il propose donc d'aborder quelques sujets sensibles d'actualité concernant GG Vie :

Les conséquences de l'ANI (Accord National Interprofessionnel) du 11 janvier 2013 et la loi de sécurisation de l'emploi - portant transposition de l'accord, actant notamment la généralisation de la complémentaire santé à tous les salariés non couverts par un accord collectif.

ANI 2013

Portabilité des garanties
santé et prévoyance



Dans la loi, à cette généralisation de la couverture s'ajoute la possibilité pour les organisations syndicales « d'identifier un ou plusieurs organismes, sous la forme d'une désignation s'imposant à ses entreprises ou d'une recommandation ».

Après avoir été supprimé par le Sénat, la clause de désignation a été réintroduite par la Commission Mixte Paritaire. L'utilisation du « vote bloqué » - permettant de se prononcer sur tout le texte en un seul vote - est venue entériner cette disposition dans le texte législatif finalement adopté le 14 mai 2013.

La modification apportée par le texte législatif aux dispositions initiales de l'accord des organisations syndicales est fortement contestée notamment par les compagnies d'assurance qui y voient une atteinte à la libre concurrence des organismes assureurs.

Du fait de la reconnaissance des clauses de désignation, de nombreux acteurs risquent d'être écartés de ce marché en pleine évolution. Le risque pèse principalement sur les sociétés d'assurance et les mutuelles. En effet, lorsqu'un accord de branche désigne un prestataire particulier, il a été remarqué que dans une majorité des cas ce sont des institutions de prévoyance qui sont choisies. Cela explique pourquoi ces institutions qui

ne représentent aujourd'hui qu'un peu plus de 4% des organismes complémentaires, constituent environ 45% du marché de la prévoyance collective et de l'assurance santé complémentaire.

Le monde de l'assurance est donc dans l'attente de la décision du Conseil constitutionnel qui doit se prononcer (il a repoussé sa décision de quinze jours) sur la validité de cette clause de désignation.

En fonction de sa décision, le contexte sera forcément différent pour GGvie. Néanmoins, GGvie travaille à la mise en place d'un plan d'actions pour les réseaux Courtage, Agents généraux et Caisses régionales avec une offre qui sera présentée début juillet. L'idée est de nous positionner avant que les clauses de désignations emportent le choix des chefs d'entreprise. Cela a été réussi avec la branche « transports ».

Le Rapport Berger/Lefebvre :



Commandé par Jean-Marc Ayrault aux députés socialistes Karine Berger et Dominique Lefebvre, ce rapport affiche l'objectif de réformer l'épargne longue en s'inscrivant dans la réforme du financement de l'économie française pour le rendre plus efficace et au service de l'économie réelle. Les propositions formulées dans ce rapport ont vocation à s'intégrer dans la réforme fiscale du Gouvernement qui vise à aligner la fiscalité des revenus du capital sur celle des revenus du travail.

Les principaux points concernant l'assurance vie dans ce rapport rendu en avril 2013 sont les suivants :

Création d'un nouveau contrat d'assurance-vie « Euro Croissance » : Ce nouveau contrat allierait des investissements en actions et en obligations et afficherait un rendement supérieur aux contrats en euros. En contrepartie, le capital de ces contrats serait uniquement garanti à terme contrairement aux contrats en euros, comportant une valeur garantie tout au long de la vie du contrat.

Inciter à une plus grande prise de risque en aménageant la fiscalité de certains produits :

+ Les contrats d'assurance-vie en euros déjà existants pourraient être transformés en contrats en euros diversifiés sans aucune perte d'antériorité fiscale.

+ La fiscalité des contrats en euros s'appliquerait uniquement jusqu'à un seuil de 500 000 euros d'encours. Au-delà, elle pourrait être maintenue sous réserve d'investir dans un contrat en unités de compte (UC) ou dans un contrat « Euro Croissance ».

Les compagnies d'assurances sont dans l'attente de la décision du Gouvernement. Les modifications devraient être connues en juillet prises par décret et non débattues au Parlement.

Les assureurs se sont engagés à respecter le choix gouvernemental mais la création du nouveau contrat « Euro-Croissance » laisse en effet de nombreux professionnels dubitatifs car des produits similaires ont déjà existé par le passé. Et ils ne se sont pas développés pour deux raisons principales : la complexité de gestion pour les assureurs vie et leur effet tunnel, avec une garantie uniquement à terme, qui plaît rarement aux épargnants or les discussions portent sur un mécanisme de 1400 Mds d'€.

De plus, il y a encore trop d'interrogations sans réponse pour que la profession se prononce précisément :

+ Y aura-t-il vraiment un seuil de 500.000 euros d'encours par foyer fiscal ?

+ Que deviendra le taux du prélèvement libératoire forfaitaire au-delà dudit seuil ?

+ Dans quelles conditions les compagnies d'assurance s'engageront-elles sur des contrats « euro-croissance » alors qu'elles devront appliquer de nouvelles règles de solvabilité contraignantes ?

Il faudra donc examiner les conditions et les contraintes, dans un contexte de crise mondiale, de cette incitation à prendre des risques. Mais en tout état de cause GGvie aura son rôle à jouer sur ce marché.

Les contrats en déshérence (suite) :

Ainsi que nous vous l'annoncions dans notre précédent compte rendu, le vendredi 22 mars 2013, la seconde chambre du Parlement a adopté un amendement obligeant les assureurs à rechercher les bénéficiaires des contrats d'assurance-vie non réclamés. Objectif affiché : réduire et limiter drastiquement l'apparition de ces contrats en déshérence. Ainsi, selon le texte voté, les assureurs seront obligés de vérifier chaque année le décès d'un assuré grâce au répertoire national des décès. Le bilan des recherches devra ensuite être publié. Ne reste plus désormais qu'à faire voter le texte à l'Assemblée nationale. C'est dans ce cadre que GGvie par ailleurs mis en demeure par l'ACP de réduire son stock a établi un plan d'action dont l'une des mesures est d'interroger le fichier des personnes décédées ce qui nécessite de reprendre toute la base clients d'ici au mois d'octobre.

Trois personnes sont affectées à ce travail et l'effectif sera ajusté au fur et à mesure par rapport au taux de décès. En ce qui concerne l'épargne/retraite, 5000 contrats ont été détectés grâce à cette comparaison et 30% environ ont des bénéficiaires identifiés. Le même travail sera entrepris sur la Prévoyance puis les Collectives.

Création d'une filiale de vente d'immobilier en direct : le Directeur nous informe de la création de « EXPERTISIMO » structure légale (Société par Actions Simplifiée) qui permettra à certains commerciaux de nos réseaux (Gan Patrimoine et Gan Assurances en premier lieu) de disposer de la carte « T », sésame indispensable à la vente d'immobilier « direct » qui, aujourd'hui, doit se trouver dans la panoplie de l'offre aux clients comme complément de retraite en vue de la défiscalisation.

ECHANGES SUR LES INDICATEURS D'ACTIVITE

La « nouvelle » Direction estimant que les anciens indicateurs n'étaient plus pertinents, un échange avec l'ensemble des Organisations Syndicales devait avoir lieu sur les nouveaux indicateurs retenus par la direction et leur adéquation avec la nouvelle stratégie de l'établissement.

Notre Direction, suite à la demande expresse du secrétaire du CE, a choisi de lui communiquer des documents, par courriel, sans qu'aucun autre élu n'en soit informé, excluant de fait la CFE-CGC et la CGT du bref échange.



Pour la CFE-CGC, si la demande exprimée par la CFDT est parfaitement légitime, nous nous étonnons du mode choisi par la Direction pour y répondre. L'échange pourtant prévu à l'ordre du jour s'en est trouvé réduit à un dialogue entre le secrétaire du CE, représentant pour le coup sa seule organisation syndicale et le Directeur Général. En effet, ce dernier s'est borné à lui demander si les documents transmis par le Directeur Financier lui convenaient, sans aucune explication à destination des autres Organisations Syndicales sur la nature des éléments communiqués.

Cela a provoqué l'embarras de ce seul interlocuteur et une intervention de notre syndicat sur la nécessité du « partage » de telles informations pour maintenir la qualité des débats.

La Direction Générale préconise un dialogue social régulé, responsable et relationnel mais nous ne souscrivons pas au fait qu'il soit exclusivement réservé au syndicat sorti des urnes majoritaire (en nombre de postes).

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

Nous vous livrons la déclaration de notre délégation qui, après notre compte rendu du mois précédent se passe de commentaire :

« Après que la Direction nous ait enfin fourni les informations complémentaires indispensables à la bonne compréhension du projet, la CFE-CGC note que le projet LAD s'inscrit dans un projet communautaire validé par l'ensemble des entités du Groupe en comité de domaine « Santé », en présence de G2S qui ne peut fournir la prestation car l'objectif est de disposer d'une solution opérationnelle au 1^{er} semestre 2013.

La CFE-CGC ne s'est jamais opposée aux avancées technologiques de nature à améliorer la compétitivité de l'entreprise au travers de la qualité du service rendu au client.

Néanmoins nous regrettons que, dans le cadre d'une solidarité entre les sociétés de l'UES, G2S n'ait pas été retenu pour déployer la LAD.

Nous regrettons également la manière dont le projet a été avancé voire bouclé en l'absence de consultation valide du Comité d'établissement.

Pour ces raisons, nous vous délivrons un avis négatif qui vous rappellera que notre instance doit protéger les intérêts et l'expression collective des salariés et doit, à ce titre, être entendue à défaut d'être écoutée, comme une force de propositions et non comme une chambre d'enregistrement même si son avis n'est que consultatif sur l'ensemble des projets que la Direction entend déployer. »



INFORMATION/CONSULTATION SUR LE PROJET D'EVOLUTION DE LA GESTION DES APPELS TELEPHONIQUES AU SEIN DE LA DIRECTION « INDIVIDUELLES »

Ce point est co-présenté par le Directeur des « Individuelles », le responsable de l'Épargne / Retraite Individuelle et le responsable de la Prévoyance individuelle.

Les représentants de la Direction ont précisé au cours d'une présentation rendue pénible par les interruptions incessantes du représentant syndical de la CGT, l'évolution de la gestion des appels téléphoniques :

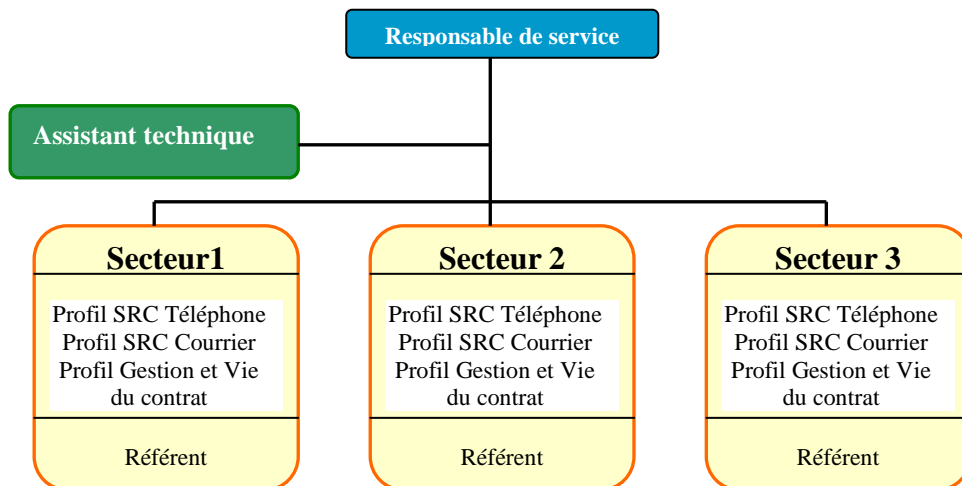
- + Évolution du métier pour les collaborateurs des secteurs gestion des opérations et courrier/GED : utilisation du téléphone comme un canal à part entière faisant partie du métier.
- + Répartition permanente des appels entre les secteurs SRC et les secteurs de gestion actuels.
- + Mise en place d'un service « Relation client » avec un management commun pour l'épargne/retraite à l'identique de la prévoyance

Organisation cible de la Prévoyance sur le site de bordeaux :

Pour mémoire, le service actuel est composé :

- + D'un secteur SRC comprenant 14 CDI (et 3 CDD) dont le personnel est assujéti à l'accord spécifique SRC du 13/07/2011 qui institue, en contrepartie des contraintes supportées par les télé conseillers (perte de l'horaire mobile, répartition des salariés selon 8 tranches horaires, etc.), une prime de 120 € brut et 6 jours RTT supplémentaires.
- + D'un secteur SRC Courrier/GED comprenant 8 CDI qui n'exercent aucune activité téléphonique
- + D'un secteur Gestion et Vie du contrat fort de 10 CDI qui n'exercent aucune activité téléphonique

Il serait modifié par la création de trois secteurs identiques réalisant tous des activités de front office et de back office de la façon suivante :



Les salariés issus du SRC téléphone seraient prioritairement opérationnels au téléphone sur l'ensemble des tranches horaires, avec un maximum de 100% de leur l'activité au téléphone en dehors des plages d'horaires fixes ; Ils seraient également opérationnels sur l'ensemble du périmètre d'activité (back-office - courrier - GED). Ils continueraient à être régi par les dispositions de l'accord SRC

Les salariés issus du SRC courrier et du secteur Gestion et vie du contrat seraient opérationnels au téléphone sur les horaires suivants : **9h30-11h30 et 14h30-16h, tous les jours**

de la semaine et en fonction de la capacité de ressources nécessaires et seraient mobilisés environ 30% du temps (en moyenne annuelle).

En cible, ils opéreraient sur l'ensemble du périmètre d'activité (téléphone - back-office - courrier - GED)

Ils **bénéficieraient de l'horaire mobile** et resteraient gérés par l'accord cadre du 30 juin 2000. Ils auraient, à leur demande, la possibilité d'accéder au statut de télé conseiller régi par l'accord SRC.

Des formations seront dispensées aux collaborateurs et aux managers par module et en fonction des besoins individuels de formation

Les salariés issus du SRC téléphone devons se former sur :

- + Prioritairement, les rejets GED, les résiliations et réductions, les avenant civil/clauses bénéficiaires et les modifications administratives
- + Secondairement, sur les prolongations d'arrêt de travail (prolongations en deçà de la borne si la demande a été enregistrée dans la GED) et les décès (l'enregistrement du sinistre puis la transmission des éléments aux réseaux)

Les salariés issus du SRC courrier devons se former sur :

- + Prioritairement les résiliations et réductions, les avenant civil/clauses bénéficiaires et les modifications administratives, les outils et l'écoute téléphoniques, les opérations Santé de Gan Prévoyance, les opérations de Gan Patrimoine
- + Secondairement, sur les opérations de Gan Assurances, les autres opérations de Gan Prévoyance et enfin les prolongations d'arrêt de travail et les décès

Les salariés issus du secteur Gestion et vie du contrat devons se former sur :

- + Prioritairement, les rejets GED, les outils et l'écoute téléphoniques, les opérations Santé de Gan Prévoyance, les opérations de Gan Patrimoine
- + Secondairement, les opérations de Gan Assurances, les autres opérations de Gan Prévoyance et enfin les prolongations d'arrêt de travail et les décès

Organisation cible de l'Épargne/Retraite sur le site de Michelet :

Pour mémoire, l'organisation se décline en :

- + Un SRC composé de deux plates-formes téléphoniques et un secteur courrier
- + Un Service de gestion composé de deux secteurs de gestion épargne, d'un secteur gestion/prestation des contrats en « run off » et gestion déléguée, un secteur de gestion centrale des Caisses Régionales

A l'issue de la réorganisation, il subsistera deux grands blocs :

- + L'un, composé des secteurs gestion centrale des Caisses Régionales, Secteur Gestion Déléguée et Secteur Courrier, qui ne participeront pas à l'activité téléphonique.
- + L'autre constitué du SRC téléphone et des secteurs de gestion restants ce qui représente un effectif de 16 télé conseillers et de 29 gestionnaires CDI (hors management) dirigés par un responsable de secteur SRC et un responsable gestion

Les salariés issus du SRC téléphone seraient prioritairement opérationnels au téléphone sur l'ensemble des tranches horaires, avec un maximum de 100% de leur l'activité au téléphone en dehors des plages d'horaires fixes ; Ils seraient également opérationnels sur l'ensemble du périmètre d'activité (front et back-office). Ils continueraient à être régis par les dispositions de l'accord SRC.

Les salariés issus du secteur Gestion seraient opérationnels au téléphone sur les horaires suivants : 9h30-11h30 et 14h30-16h, tous les jours de la semaine et en fonction de la capacité de ressources nécessaires et seraient mobilisés environ 30% du temps (en moyenne annuelle).

En cible, ils opéreraient sur l'ensemble du périmètre d'activité (téléphone - back-office) avec une affectation prioritaire au traitement des actes de gestion par téléphone (arbitrages, rachats, versement libre programmé...).

Ils **bénéficieraient de l'horaire mobile** et resteraient gérés par l'accord cadre du 30 juin 2000. Ils auraient, à leur demande, la possibilité d'accéder au statut de télé conseiller régi par l'accord SRC.

Les salariés issus du SRC téléphone devons se former, entre septembre et décembre 2013, sur :



- ☞ Perfectionnement de l'utilisation des BO (partie Back office)
- ☞ Perfectionnement sur les connaissances des produits (demandes de valeurs)
- ☞ Mise en place et modif des versements libre programmés
- ☞ Réalisation des arbitrages UC, des rachats partiels et totaux

Les salariés issus du secteur Gestion et vie du contrat devons se former, entre septembre et décembre 2013, sur :

- ☞ Les rachats totaux ou partiels
- ☞ Les demandes de valeur
- ☞ Prioritairement, les outils et l'écoute téléphoniques ainsi que les opérations de Gan Prévoyance ;
Secondairement, les opérations de Gan Patrimoine et enfin celles de Gan Assurances.

Ce projet comporte évidemment toute une organisation logistique et technique à mettre en place :

Au niveau de la téléphonie :

- + Déploiement de positions téléphoniques supplémentaires
- + Installation de bandeaux
- + Ajustement du SVI (Serveur Vocal Intégré)

Au niveau de l'aménagement des postes de travail et des outils informatiques :

- + Ajustement des profils d'habilitation des collaborateurs
- + Configuration des postes de travail

Autant nous partageons l'essentiel du constat réalisé par la Direction des individuelles autant nous sommes circonspect quant à la réponse envisagée par cette dernière :

Modifier à la fois l'activité des télé conseillers et celle des gestionnaires des secteurs gestion et vie du contrat et du SRC courrier/GED pour créer deux « plates formes téléphoniques » de gestion directe de la vie individuelle sur un modèle finalement peu éloigné de celle d'Amaguiz, permettrait, selon la Direction, de gérer au mieux les flux par une répartition permanente des appels.

Nous notons que cette « solution » non seulement ne réduit en rien la somme des connaissances à engranger pour apporter des réponses de qualité au client mais y ajoute encore la nécessité de se former sur les opérations de back-office et, pour Bordeaux, des rejets GED.

Nous notons que cette « solution » ne repose nullement sur la base du volontariat alors que le projet ne prévoit pas simplement une utilisation occasionnelle du téléphone mais bien de s'approprier les outils de la téléphonie de type « centre d'appels » avec bandeau lumineux rappelant à chacun les appels en cours, ceux en attente et ceux perdus.

Ce qui signifie un nouveau mode de gestion de l'activité au travers de la performance téléphonique individuelle, facteur d'un stress non négligeable des équipes ainsi gérées.

Nous notons d'ailleurs que cette organisation doit se mettre en place progressivement à partir du 1^{er} septembre alors que les formations ne seront pas dispensées et les outils nécessaires pas encore disponibles.



Nous notons encore que les fiches de postes actuelles de certains salariés concernés ne correspondent pas à cette nouvelle activité et s'apparentent à une véritable mutation fonctionnelle alors que les représentants de la Direction on d'ores et déjà décrété qu'il n'y aurait aucun avenant aux contrats de travail.

Nous notons enfin que ces nouvelles attributions sont imposées aux gestionnaire sans aucune contrepartie financière, mais en incitant ces derniers à changer de statut pour devenir télé conseiller et donc bénéficier des primes et jours ARTT supplémentaires mais aussi subir les contraintes horaires et les 100% front office éventuels.

Le projet fait, en outre, abstraction du fait que :

- + le traitement direct des actes va probablement générer une hausse probable du nombre des appels. En effet, les commerciaux, informés de ces dispositions risquent de conseiller aux assurés d'utiliser ce canal en priorité pour les activités non rémunératrices en terme de commissions.



+ la réorganisation du réseau Gan Prévoyance et en particulier la modification du rôle des assistantes commerciales va générer un transfert non négligeable d'activités administratives vers l'assureur GG Vie.

La CFE-CGC a émis l'idée d'une solution alternative consistant à réactiver la plate-forme de Lille et la dédier au réseau Gan Patrimoine tandis que les plates-formes de Bordeaux et Michelet s'occuperaient respectivement des réseaux Prévoyance et Gan Assurances. Ce choix permettrait par la spécialisation de diminuer l'effet « jonglage » dénoncé par la Direction, d'améliorer la qualité intrinsèque des réponses et de reposer sur la base du volontariat...

Cette option est inapplicable pour le Directeur de la vie individuelle qui a immédiatement objecté :

« Et si Gan Patrimoine disparaissait, que fait-on des salariés de cette plate-forme ? ».

**INFO
OU
INTOX ?!**

Nous lui laissons la paternité de cette réplique qui en dit long sur la cohésion et la confiance « partagée » du top management concernant la réorganisation en cours et les possibilités de rebond de cet établissement. Est-ce une maladresse ou une connaissance approfondie du dossier ? L'interrogation méritera d'être débattue !

---000000000---

NOTRE COMPTE RENDU VOUS INTERESSE ?

VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS... !



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