



UN JOUR APRES L'AUTRE ... Les chroniques de GG VIE



L'essentiel du Comité d'Etablissement du 27 février 2014

PRESENTATION DES COMPTES 2013 DE GROUPAMA GAN VIE

M. Philippe SORRET débute sa présentation en rappelant que l'assurance vie est un métier de stock plus que de flux et que, par conséquent, l'encours est un indicateur plus pertinent que celui de l'évolution du chiffre d'affaires.

Ainsi, les encours en Unités de Comptes progressent de 38,4 % en lien avec l'activité commerciale orientée vers la production en UC, notamment par le biais des arbitrages et des transferts Fourgous, tandis que le chiffre d'affaires 2013 de Groupama Gan Vie s'établit à 3 673,3 Md'€, en baisse de 12,2% par rapport à 2012, pénalisé par la diminution de 21,5% (-395,8 M€) en épargne individuelle. Cette baisse est toutefois en phase avec la stratégie arrêtée de limitation de la collecte d'épargne en euros.



Il faut noter une diminution des résultats en Prévoyance et en Collectives suite à la campagne de résiliation des contrats ayant un résultat technique trop dégradé.

La transformation du portefeuille de GG VIE est en cours mais sera lente car cela concerne 47 milliards d'euros à transformer.

A fin 2013, le chiffre d'affaires vie individuelle en UC s'élève à 428,5 M d'€, en hausse de 55,1% par rapport à 2012. Le marché a enregistré en 2013 une progression des supports en euros de 3% et de 23% pour les supports en UC (données FFSA à fin décembre 2013).

Les éléments qui ont favorisé les bons résultats de 2013 sont le marché et l'activité.

Mme Laurence BAUDOIN précise que le compte de résultats est en forte progression (plus de 60 Mdrs), et M. SORRET observe que la répartition et le rééquilibrage entre les activités d'épargne et les activités de risques est plus satisfaisant qu'en 2012 et qu'il est moins dépendant de l'activité en UC.

La marge technique courante est en progression de 20 Mdrs d'€.

Compte tenu de la baisse du rendement de l'actif général (- 20 points par rapport à 2012), de l'absence de fond de PB, du coût du bonus de PB et du coût des taux garantis, le taux de référence proposé a été fixé à 1,80% pour les principaux contrats d'épargne en 2013. M. SORRET reconnaît l'effet négatif et le mécontentement des clients avec un taux aussi bas.

Le vrai sujet porte sur le rendement de l'actif à 1,60 %, inférieur de deux points à celui de la concurrence ce qui constitue un handicap issu de la politique passée.

L'annonce de ces taux de rendement faibles a provoqué une hausse sensible des rachats au mois de février 2014 mais pas les mouvements massifs que l'on aurait pu craindre.

La collecte nette vie est de -969,8 M d'€ en épargne/retraite vie individuelle, en amélioration de 197,6 M d'€ par rapport à 2012. Cette amélioration résulte de l'association d'une contraction du chiffre d'affaires (-17,3%) à une baisse de la charge de prestations de 17,1%.

Concernant la marge de solvabilité, elle est de 200 % grâce aux plus-values latentes.

A ce sujet, La CFE -CGC demande pour quelles raisons la Direction générale n'a pas attendu que l'action de la Société Générale soit à un plus haut niveau (l'action a été vendue à 35€ alors qu'elle avoisine actuellement les 50€) avant de céder cet actif stratégique. Cette opération correspondait-elle à un besoin urgent de fonds ? S'agissait-il d'une injonction de l'ACPR (autorité de contrôle prudentiel et de recommandations) ?

M. SORRET répond qu'en matière de gestion de portefeuille boursier il ne faut jamais se dire « je n'aurai pas du faire ça » mais fixer « dans quelles conditions je souhaite vendre ». Céder le portefeuille d'actions de la Société Générale à 35€ permettait de sortir « correctement » d'un risque trop concentré et de s'orienter vers l'achat d'actions diversifiées mais cela veut aussi dire que le Groupe ne souhaite plus spéculer sur son portefeuille. M. SORRET précise que GROUPAMA a encore quelques risques comme VEOLIA ou MEDIABANCA qui sont sous surveillance.

La CFE -CGC demande une information du CE relative aux économies réalisées en prévoyance suite au renforcement des contrôles médicaux. M. SORRET répond positivement. Puis la CFE -CGC souhaite connaître le rapport sinistres/primes en prévoyance individuelle.

Mme BAUDOIN répond que le rapport sinistres/primes avoisine globalement 60% et M. SORRET précise que la prévoyance constitue plus de la moitié de la marge de l'assurance individuelle.

Interrogé sur l'envoi aux clients de relevés de situation comportant une fois encore des anomalies pour les contrats en épargne-retraite, M. SORRET reconnaît que certaines mentions ont été mal rédigées et que cela est inadmissible, en particulier pour les contrats à taux garantis et que cela a nécessité des rectificatifs. Ces erreurs récurrentes sont dues à l'interaction des évolutions correctives de l'applicatif d'une part et des travaux de fin d'année, d'autre part, cumulée à la précipitation dans laquelle est réalisée l'envoi des documents. Pour pallier ces difficultés, le calendrier des travaux informatiques est d'ores et déjà modifié et des effectifs supplémentaires seront mobilisés pour effectuer les contrôles nécessaires à cette période de l'année.

PRESENTATION DU PLAN STRATEGIQUE OPERATIONNEL

La Directrice financière, Mme BAUDOIN détaille la PSO 2014 – 2015.

La marge technique doit augmenter par une évolution positive des UC, et des métiers retraite santé et collectives.

M. SORRET ajoute que les points clefs sont la poursuite du redressement de l'activité et la diminution de la rémunération des réseaux avec une trajectoire des frais généraux en légère baisse.

En M€	Réel 2012 pro forma	Réel 2013	P1 2014	PSO 2015
Rémunération Gan Assurances	154,1	127,2	111,0	96,0
Rémunération Gan Prévoyance	139,5	131,0	101,7	75,8
Rémunération Gan Patrimoine	69,0	45,0	37,1	18,7
Rémunération Gan Outre-Mer		2,4	1,9	1,5
Commissions Caisses Régionales	111,2	106,3	110,1	112,8
Commissions Gan Eurocourtage	81,0	91,9	73,0	80,8
Activités distributeurs	556,0	508,1	439,2	390,4
Frais Groupama Gan Vie	273,2	256,5	257,2	244,8

Un autre enjeu ce sont les flux nouveaux en UC :

En %	2013	PSO 2015	PSO 2018
Part des UC dans les encours Epargne Individuelle	13%	22%	30%
Part des UC dans les encours Retraite Individuelle	2%	5%	10%
Part des UC dans les encours Retraite Collective	4%	6%	10%

A propos de la poursuite des transformations en UC, le but est une hausse de 40 % par un passage à 37 %. L'objectif des provisions mathématiques en UC pour 2015 est de 6,5Mrs de chiffre d'affaires.

La CFE-CGC fait observer que la satisfaction clients passe immanquablement par celle des réseaux, d'où la nécessité de réelles incitations pour une adhésion massive à la stratégie engagée.

M. SORRET répond que les réseaux des agents généraux est celui qui a le moins franchi le virage des UC. Il vend surtout des risques et n'a pas la culture des UC et, de plus son portefeuille d'épargne n'est pas très développé.

La CFE-CGC souligne que ce sont les chargés de missions qui, pour l'essentiel, collectent l'épargne pour le réseau Gan Assurances alors que leur nombre diminue.

Interrogé sur les objectifs de Gan Prévoyance, M. SORRET explique qu'ils sont à scinder en deux et qu'il faut être très prudent. Il convient de faire une légère progression vers les clients « mono équipés » mais aussi les suivre par des conseils via le téléphone (SRC) et avec un suivi par un conseiller physique. En effet, l'objectif du Service clients est de détecter les clients « attaqués » par la concurrence, ce qui correspond à une opération de défense plus que de conquête. En prévoyance individuelle, il est prévu une légère croissance de l'activité de 2 % par an. Il s'agit de gérer l'équilibre délicat entre la cherté de nos produits et le taux de rendement car nous sommes sur une politique d'accroissement de la compétitivité tarifaire.

La politique de rendement sur trois ans est stable à 2,6 et le fonds de PB va permettre d'ajuster. De plus, la politique de PB a un maximum d'attraits pour les clients ayant des contrats en UC.

La CFE -CGC interroge le Directeur sur la compatibilité de la mise en œuvre d'un important projet alliant digitalisation, dématérialisation, et délégation de gestion et une baisse de la facture informatique. Cela impliquera-t-il des arbitrages entre les travaux de maintenance et ces nouveaux développements ?

M. SORRET est convaincu que la Direction doit piloter de façon directe et très précise ce budget pour que les bonnes dépenses nous soient imputées par G2S. Globalement, GGVIIE a largement de quoi financer les investissements et il n'y aura jamais d'arbitrage qui puisse impacter défavorablement notre futur.

En outre, il est indispensable de baisser les frais généraux tout en investissant dans de meilleures conditions de travail.

Concernant le baromètre de satisfaction, M. SORRET souhaite d'ailleurs réaliser une enquête tous les six mois avec un nombre restreint de questions dans le but de mesurer régulièrement si les actions menées portent leurs fruits. Le prochain baromètre Groupe étant prévu pour le mois d'avril.

Il fait remarquer que si les effectifs sont en baisse, le poste budgétaire des salaires est en hausse.

	2013	2014	Evolution	2015
Effectifs CDI	1 337	1 307	-30	1 274
Direction Collectives	649	647	-2	630
Direction Individuelles	446	423	-23	407
Direction Financière	183	180	-3	180
Ressources Humaines	32	32	0	32
Affaires générales	27	25	-2	25

Concernant les activités de gestion, il y a davantage d'actes de gestion des portefeuilles que de travail sur les affaires nouvelles car celles-ci sont saisies au travers de l'OAV ISICLIC. Au global, les activités sont en baisse et une réduction de 10 % des effectifs de gestion est envisageable d'autant qu'elle s'inscrit « naturellement » parmi les effets de la pyramide des âges. Il faudra, d'ici 2015, gérer 200 départs à la retraite, ce qui va représenter un réel challenge à la fonction Ressources humaines pour réaliser les recrutements nécessaires (140 personnes).

Dès lors, il faut gérer les problématiques de recrutement, en Collectives où « nous sommes un peu à la rue ». Mais encore, il faut accélérer le processus de passage de CDD en CDI car le décalage pour pourvoir des postes est trop long avec MOUVY.

Pour M. SORRET, il est important d'avoir une dynamique active en matière de recrutement. Or il constate que le passage systématique par la mobilité Groupe via Mouvy avant d'envisager tout recrutement externe génère un retard de trois mois. M. SORRET va donc autoriser le recrutement de CDD en CDI tant en continuant l'information dans MOUVY.

Au-delà du problème aigu des Collectives, la CFE-CGC souhaite que la Direction anticipe également en assurances individuelles. Il faudra anticiper pour trouver les bonnes compétences.

M. SORRET reconnaît la nécessité d'un pilotage par anticipation. Il propose aux membres du CE de planifier une réunion extraordinaire, en présence des Directeur Individuelle et Collectives, consacrée à la gestion prévisionnelle des emplois et ses conséquences ainsi qu'aux mesures relatives à la loi sur la sécurisation de l'emploi.

BILAN DU TRAITEMENT EN AGENCES DES CONTRATS « GAN ALTER EGO »

Mme Caroline GUILLAUME, du Contrôle de gestion rappelle que l'objectif fixé au départ était que 40% du volume total soit traité par GGVIE.

Au 30 septembre 2013, 7 % seulement des affaires ont été reçues en GED. Les autres sont expédiés sous format papier voire conservées en agence, le contrôle ne porte donc que sur celles transmises électroniquement.

Les principaux points de non-conformité concernent :

- + L'absence de demandes d'adhésion via ISICLIC (16% seulement sont réalisées) ;
- + dans 69% des cas, les questionnaires d'intermédiation sont manquants ;
- + dans 10% des cas, les questionnaires de santé sont manquants ;
- + dans 23 % des cas, le questionnaire de santé utilisé est simplifié, alors que l'âge et le montant des capitaux, IJ ou rente sur le contrat imposent un questionnaire de santé complet ;
- + dans 19% des cas, le certificat d'adhésion n'est pas signé du client ;
- + dans 10 % des cas, le certificat d'adhésion est émis avec une clause libre concernant la désignation du bénéficiaire du capital décès, la demande d'assurance et le contrat auraient donc dû être examinés et émis par le Pôle Prévoyance et non en délégation ;

Pour les souscriptions « Madelin » :

- + dans 58% des cas les dossiers n'incluent la déclaration sur l'honneur complète et signée du client ;
- + dans 17% le contrat n'est finalement pas émis en Madelin malgré le souhait du client, sans que le statut professionnel du client l'exclut du régime ;

Pour les souscriptions avec Indemnités Journalières :

- + dans 51% des cas, l'absence de connaissance des revenus actualisés ne permet pas d'apprécier si les IJ sont cohérentes ;
- + dans 45% des cas, les IJ ne sont cohérentes avec les revenus communiqués ;

Tous ces cas font l'objet d'un risque de litiges au travers : du non-respect des conditions de souscription, de la mauvaise appréciation des besoins du client, voire du défaut de conseil

Mme GUILLAUME indique que les agents généraux sont sanctionnés quand des irrégularités sont constatées et que, selon elle, ces contrats ne représentent pas un énorme business. D'ici l'été prochain, la Direction va néanmoins suivre l'évolution de la sinistralité et un plan d'actions est en cours :

- + Envoi par GGvie de la liste nominative des agents et CM ayant réalisé des souscriptions non-conformes au contrôle interne de Gan Assurances : Mensuellement pour la production qui ne figure pas en GED et lors des contrôles pour les dossiers de souscription non conformes

- + Rappel des règles de souscription et du mode opératoire au réseau par Gan Assurances (utiliser systématiquement ISICLIC, transmettre le dossier complet pour la GED, etc.).
- + Redéfinition du périmètre des contrôles à mettre en place avec un partage des responsabilités entre Assureur et Distributeur dans la mise en oeuvre des contrôles 1er et 2nd niveau.

Enfin, si l'évolution le nécessite, il peut y avoir ré-internalisation.



Ce contrôle édifiant ne porte que sur les 71 souscriptions contrôlables car transmises en GED alors que la délégation porte sur plus de 1.000 affaires. C'est donc à juste titre que la CFE -CGC exprime son inquiétude sur le fonctionnement de cette délégation. Elle représente un risque potentiel conséquent, d'autant qu'il n'y a guère de moyens pour obtenir des agents qu'ils respectent les procédures.

Mme Corinne REYMONDIE répond qu'il faut laisser le plan d'actions se dérouler et que s'il ne donne rien, il sera alors temps de prendre des mesures.

La CFE -CGC rappelle que le gain attendu de cette délégation mise en place en 2012 était, pour l'essentiel, de faire face à une hausse de 39% des volumes de souscription prévu par la PSO de Gan Assurances sans recrutement d'effectifs supplémentaires pour Groupama Gan Vie. Nous dénonçons, dès mai 2012, le risque de dégradation de la qualité des affaires émises et contrôlées par le réseau commercial de Gan Assurances, lui-même non rémunéré en contrepartie de cette charge supplémentaire.

Sur le fondement d'un contrôle réalisé a minima et sans doute ponctuellement à notre demande, nos craintes s'avèrent hélas confirmées. Notre inquiétude est d'autant plus légitime que le projet « 3D » (dématérialisation, digitalisation, délégation) débouchera sur d'autres délégations.

PROJET DE FUSION/ABSORPTION DE LA SOCIETE SGPS (RECUEIL D'AVIS)

M. Kamel BELHAIMER, RH en charge de ce projet, précise que la Délégation Unique du Personnel de la SGPS a donné, comme le Comité d'Etablissement de GSA, un avis favorable unanime

Mme Catherine OUVRARD, responsable des opérations Santé, rappelle que SGPS ne connaîtra pas d'évolution de son activité et qu'il s'agit de l'intégration de cette société dans GGVIIE lui permettant de conserver la pertinence de ses structures et de capitaliser sur les connaissances au sens large. Le travail en synergie commencé en 2013 se poursuivra. SGPS est une société de services qui dispose de peu de capitaux propres et qui manque de moyens d'investissements.

M. Kamel BELHAIMER indique que les salariés de SGPS seront sensibles à ce que va devenir la représentativité du personnel à SGPS, au sein de GGVIIE.

La CFE-CGC lui rappelle que cette question, au même titre que le statut d'accueil des salariés, n'entre pas dans le champ de consultation du C.E. et devra faire l'objet en son temps d'une négociation avec les organisations syndicales représentatives de GGVIIE.

Avis favorable unanime des élus du Comité d'Etablissement.

RENOUVELLEMENT DES CHSCT (RECUEIL D'AVIS)

Comme le prévoit le Code du travail, les trois CHS -CT de GGVIIE (Paris-Noisy-Angers, Bordeaux et Lille) doivent être renouvelés au mois d'avril 2014.

Le collège désignatif composé des élus du C.E. et des DP concernés se réunira lors du prochain Comité d'Etablissement fixé au 25 mars.

Un projet de protocole électoral est présenté au C.E. La CFE-CGC donne un avis favorable. Le projet d'accord est approuvé à la majorité.

ACTIVITES SOCIALES ET CULTURELLES

BILAN DES ACTIVITES 2013

Subvention spectacles et culture :

1180 personnes en ont bénéficié : 720 à Paris/Noisy; 30 à Angers, 88 à Lille/bureaux Eurocourtage et 342 à Bordeaux, soit une moyenne de subvention de 137,46 € par personne.

Un total de 698 chèques cadeaux a été distribué pour le Noël des enfants :

258 chèques d'une valeur de 70 €,

203 chèques d'une valeur de 55 €,

237 chèques d'une valeur de 40 €, soit 698 chèquescadeaux.

Spectacles de Noël et friandises : coût global de 16 628,25 € pour 968 participants

Chèque de fin d'année : 1335 bénéficiaires

BUDGET PREVISIONNEL 2014 (RECUEIL D'AVIS)

La masse salariale de GG VIE s'élève à 56.693.030 €, la subvention versée par la Direction est donc égale à 1.020.474,54€ dont 659.056,47 € sont reversés au Comité Inter au titre des activités sociales en gestion commune. Le solde est conservé par le C.E. pour les activités sociales qu'il gère en propre, soit :

+ Aide sociale	:	13 500 €
+ Culture	:	172 125 €
+ Noël	:	55 910 €
+ Bungalow LEON	:	2 000 €
+ Noël des salariés	:	136 400 €
+ Fonds de roulement	:	9 999 €

Le budget prévisionnel reçoit un avis favorable unanime des élus du Comité d'Etablissement.

Commission aide sociale :

Les membres du CE décident à l'unanimité d'établir les chèques directement aux organismes pour lesquels la personne en difficulté fait une demande d'aide sociale afin de respecter une recommandation de l'URSSAF.

PROJET D'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DES COLLECTIVES (RECUEIL D'AVIS)

Sylvain Merlus explique que les équipes se trouvent dans des situations différentes. Certaines connaissent un fort turn over avec la recherche de personnes au profil de souscripteurs ce qui nécessite un délai de recrutement.

L'équipe « agents » fonctionne bien mais pas l'équipe « courtage » qui rencontre, selon lui, un déficit de rigueur et de méthode. En 2013, l'équipe « Emission courtage » a mal fonctionné par « manque de bras et de compétences ». Il est nécessaire de faire évoluer l'organisation pour mettre les deux équipes au même niveau de compétences mais aussi de mettre en convergence les outils.

Aujourd'hui 150 pièces sortent par semaine alors qu'il y en a 750 en stock.

Sur le plan structurel, avec l'ANI (accord national interprofessionnel), il devrait y avoir davantage d'affaires à émettre. Il n'a pas été possible de fidéliser et de capitaliser sur les anciens de Gan Eurocourtage sur des métiers où tout est spécifique et doit être fait à la main, d'où l'importance des managers de proximité.

Dès lors, Groupama Gan Vie doit être plus proactive avec les salariés qui veulent bouger car les souscripteurs sont très recherchés sur le marché.

La rémunération n'est pas, pour M. Merlus, la cause de leur départ mais réside plutôt dans un problème de management des équipes souscripteurs. En 2012, il a fallu « redresser le portefeuille » ce qui a déclenché une crise de confiance vis-à-vis de l'avenir de l'entreprise. L'arrivée de nouveaux responsables le 1^{er} décembre 2013 a fait évoluer la situation et donne une vision différente avec un véritable objectif de remise en ordre.

Pour la CFE-CGC, les changements organisationnels du projet semblent cohérents tant au niveau des services administratifs que de la réorganisation des « Grands Comptes » répartis dans les trois inspections « Ile de France ». En revanche, la CFE -CGC est inquiète des effets de cette réorganisation sur le personnel des différentes équipes. Un changement de rattachement, insignifiant sur le papier, peut provoquer des difficultés relationnelles et donc organisationnelles difficilement mesurables et malgré l'ampleur des évolutions des services, le CHSCT n'a pas été consulté ; nous ne pouvons donc pas nous appuyer sur son expertise pour nous prononcer. Nous émettons donc un avis d'abstention pour cette consultation du Comité d'Etablissement.

---000000000---

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 (Inspection Collectives Courtage Bordeaux) 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