

## L'ESSENTIEL DU COMITE D'ETABLISSEMENT DU 15/02/2012

### POINT SUR LA MARCHE DE L'ENTREPRISE

#### Point de situation sur les indicateurs d'activité au 30/01/2012

La majorité des indicateurs répond aux objectifs fixés par la charte de service à l'exception de :



- + L'émission des contrats « standard » du Pôle « Collectives » qui n'affiche que 77% d'actes traités en conformité avec l'objectif
- + L'accueil téléphonique du Pôle « Prévoyance » où le taux de décroché s'élève à 76% au lieu des 90% attendus
- + L'accueil téléphonique du Pôle « Épargne/ retraite » où le taux de décroché s'élève à 79% au lieu des 90% attendus

*Pour le 1er mois de mise en place de l'accord portant sur l'activité des SRC, nous constatons que la plate-forme santé atteint son objectif alors le taux de décroché de celles de la prévoyance et de l'Épargne/ retraite reste au niveau des pourcentages précédemment enregistrés. Il semble donc que la seule modification d'organisation n'ait pas suffit pour améliorer immédiatement les résultats.*

*Bien qu'il soit un peu tôt pour juger du plein effet de la nouvelle organisation, la CFE-CGC s'attendait à cette situation. Elle résulte visiblement, pour ce qui concerne le SRC Épargne/Retraite d'un manque chronique d'effectif que la Direction refuse de reconnaître tout en affectant des renforts puisés dans les autres services qui, ne peuvent fournir toute l'aide nécessaire car on ne s'improvise pas téléconseiller.*

#### Point d'information sur le déploiement de la démarche Apogée

Depuis le dernier points d'avancement (au CE du 27/09/2011), les projets suivants ont été menée :

- + Collectives : production et gestion standard : fin de mission le 30/09/2011
- + Prévoyance : émission et gestion : fin de mission le 22/10/2011
- + Santé : prestations santé : mission de type 'diagnostic ' terminée depuis le 12/09/2011

Sur ces projets, le responsable du Pôle « Organisation et qualité » a identifié les les points de progrès suivants :



- + Prioriser les nombreuses pistes d'amélioration mises en évidence par le diagnostic et les mettre en œuvre autant que possible au cours de la mission
- + Identifier les indicateurs essentiels au pilotage d'activité
- + Mieux intégrer les travaux liés à la mission Apogée dans les activités des managers de proximité

Compte tenu de ce bilan, l'application de la méthode Apogée a été modifiée et de nouvelles modalités ont été mises en œuvre pour les 3 missions en cours entre octobre 2011 et avril 2012, à savoir :

- Intervention des organisateurs Apogée avec une approche plus analytique de l'activité étudiée

- Missions réalisées sur des périmètres plus limités
- Plan d'actions mieux priorisé et mis en œuvre à court terme, si possible au cours de la mission Apogée (en présence des organisateurs qui assurent la réalisation et accompagnent les managers)

Le plan de déploiement Apogée au sein de la Direction des opérations est en cours de révision en accord avec les responsables de pôles concernés ; le nouveau plan de déploiement sera présenté au prochain CE.

Les Pôles concernés sont les suivants :

#### **Pôle « Individuelles » : Service Émission Épargne/Retraite**

Calendrier prévu : Lancement le 25/10/2011 - Fin le 14/03/2012

chantiers en cours :

- Développer la polyvalence (formation) afin que l'organisation de l'activité repose sur un plus grand nombre de salariés
- Optimisation et priorisation des procédures liées aux affaires nouvelles et aux versements libres du réseau Gan Prévoyance en veillant également à optimiser les liens avec l'encaissement
- Harmonisation de la gestion des instances en appliquant les mêmes règles dans tous les secteurs

#### **Pôle Individuelles : Service Prestations prévoyance**

Calendrier prévu : Lancement le 17/10/2011 - Fin le 21/03/2012

chantiers en cours :

- Rédaction de modes opératoires et de fiches techniques (produits et back office)
- Accroissement des actes sans dossiers par la recherche des informations dans les systèmes d'informations et pas systématiquement dans les dossiers « papier »
- Meilleure connaissance de l'activité des services avec lesquels les équipes prestations coopèrent afin de développer des relations de travail plus efficaces
- **Projet d'ajustement de l'organisation des activités prestations du pôle prévoyance**

#### **Pôle Collectives : Service Prestations Gan Eurocourtage**

Calendrier prévu : Lancement le 25/10/2011 - Fin le 14/03/2012

chantiers en cours :

- Développer la polyvalence (formation) des salariés récents afin que l'organisation de l'activité repose sur le plus grand nombre
- Optimiser les procédures attestations médicales et désignations de bénéficiaires
- Décloisonner les secteurs afin de disposer de plus de souplesse dans l'organisation

*La CFE-CGC a suivi l'exposé de Mme LEBORGNE avec attention et il s'en dégage quelques éléments particulièrement importants :*



*Le déploiement Apogée a été jusqu'ici mal mené (et par contre-coup les salariés malmenés) car l'analyse de l'activité étudiée était insuffisante (tâches non prises en compte, Temps unitaires moyens sous évalués, etc.) et cela a conduit à des organisations mal maîtrisées, des objectifs individuels mal pesés et des indicateurs essentiels mal définis.*

*Pour la CFE-CGC, il convient donc non seulement de revoir les chantiers en cours mais aussi de réexaminer les organisations mises en places antérieurement dont nous ne cessons de dénoncer les effets nocifs sur les conditions de travail des salariés, qu'ils soient gestionnaires ou managers.*

*Nous assistons également à un revirement de principe puisque Apogée intègre désormais une recherche de polyvalence accrue .*

*Cette polyvalence a pour but essentiel de pallier l'insuffisance des effectifs en cas de pics d'activité ce que le travail en mode spécialisé ne peut résoudre. Nous avons, dès sa création, dénoncé cette faiblesse du projet « GGVIE » sans être entendus.*

*Enfin, nous assistons à une prise de conscience tardive de la faiblesse des formations métiers et du manque de formalisation des procédures qui pénalisent les salariés au quotidien dans leur activité. Situation que là encore nous dénonçons dans les instances depuis l'origine du projet.*

## INFORMATION-CONSULTATION SUR LE PROJET D'AJUSTEMENT D'ORGANISATION DES ACTIVITÉS PRESTATIONS DU PÔLE PRÉVOYANCE



La Direction des Opérations, *une fois n'est pas coutume*, souhaite réorganiser l'activité, il s'agit cette fois du Service Prestations du Pôle Prévoyance :

- + en y développant la polyvalence pour mieux absorber les pics d'activité
- + en y formant plus de salariés à l'activité décès (12 au lieu de 6)
- + en uniformisant les délais clients quelque soit le réseau au travers d'un pilotage par métier
- + en évitant la constitution de stocks d'actes non traités par la mutualisation de certaines tâches entre secteurs

Concrètement, l'activité « prolongation », traitée dans les Back office AVT (Gan Assurances) et ANAIS (Gan Prévoyance) serait partagée par les deux secteurs (27 salariés) tandis que les autres activités à forte expertise seraient réparties dans deux secteurs métier tous réseaux (incapacité/hospitalisation d'un côté, Invalidité/décès de l'autre).

Cette modification de l'organisation induit évidemment une évolution des activités des salariés avec pour corollaire un effort non négligeable de formation :

- BO AVT : 21 personnes
- BO CICS Gan Prévoyance : 6 personnes
- Processus Incapacité prolongation : 1 personne
- BO Progrès : 3 personnes
- BO S2 : 3 personnes
- Processus Décès : 6 personnes (*Ce qui n'est pas tout à fait vrai puisque sur les 6 gestionnaires affectés aux prestations décès 3 seulement traitent des décès « tous réseaux » par conséquent ce sont 9 gestionnaires qui doivent recevoir une formation NDLR*)

Pour récompenser ces salariés de leur implication, tout est prévu, une phrase suffit à nous rassurer : les salariés conserveront leur fonction actuelle ; *autrement dit : quel que soit l'effort accompli chacun gardera sa classe et sa rémunération actuelle.*

Si l'on se réfère au planning prévisionnel que contient ce projet, rien n'est encore arrêté :

- l'analyse de l'existant n'est pas terminée,
- la rédaction des procédures est juste entamée
- L'élaboration des modules et du parcours de formation n'est pas commencée
- l'évolution de l'outil Alizé
- La construction des outils de pilotage commence à peine

*Les élus du CE sont supposés se prononcer sur le projet mais pour fournir un avis éclairé, le dossier manque cruellement de substance et notamment pour ce qui concerne :*

- *la volumétrie observée sur les activités actuelles des deux secteurs concernés*
- *la volumétrie théorique de l'organisation cible.*
- *la volumétrie des activités qui vont passer de Lille à Bordeaux pour ce qui concerne les prestations décès des contrats Gan Patrimoine et les ajustements d'effectif que ce transfert devrait éventuellement générer.*
- *la réalité des effectifs cibles qui ne correspond pas exactement à la réalité du fait de la présence d'un apprenti, d'un CDD de remplacement, d'un départ certain en retraite*

*La logique opérationnelle semble floue à l'exception de la volonté affichée d'améliorer le traitement des stocks, à iso effectifs en faisant jouer la polyvalence. Ce flou frappe également le rédacteur du projet qui se contredit au fur et à mesure de la présentation ; ainsi on nous affirme page 4 que seront*

*séparés selon une logique métier :*

- ◆ *l'incapacité/hospitalisation d'un côté*
- ◆ *Invalidité/décès de l'autre*

*mais page 6 le schéma nous prouve le contraire puisque l'on trouve de l'invalidité des 2 cotés*

*Enfin nous nous interrogeons sur la réalisation des modules de formation : par qui seront-ils réalisés et avec quels moyens ? Par qui les formations seront-elles dispensées et en particulier pour ce qui concerne les opérations Gan Patrimoine et Gan Assurances*

*Quelle durée pour ces formations? Avec quel service « après vente » ?*

*Qui palliera l'activité courante durant la conception des modules, durant leur mise en œuvre et pendant la période d'acquisition des « nouvelles compétences » ?*

*La majorité des questions de la CFE-CGC est restée sans réponse et ce manque de précision a conduit l'ensemble des élus du CE à demander réponse à nos questions et à reporter dans cette attente l'avis de l'ensemble des Organisations Syndicales au prochain CE*

---

## **INFORMATION SUR L'ÉTUDE RELATIVE AU PROJET DE MUTUALISATION DU FONCTIONNEMENT DES SRC**

---



*Avant même d'évoquer le contenu de ce projet, nous tenons à rappeler que le 31/05/2011 un projet concernant l'amélioration des SRC et intégralement réalisé par un consultant extérieur, a été présenté au CE. Mis à part la création d'un accord relatif à l'activité des SRC, les conclusions de ce rapport sont restées lettres mortes. De fait, des dizaines de milliers d'euros sont passés des caisses de GG Vie à celles de notre heureux consultant pour un gain qui reste à apprécier si l'on s'en tient aux « taux de décroché » actuels.*

**La première question posée par le document d'information prend alors tout son sel :**

**« POURQUOI CETTE ETUDE ? »**

**Et bien, en tout premier lieu, parce qu'on a négligé la précédente !**

Monsieur Christian LAMBERT, en charge du dossier, nous présente les premiers constats :

- +** 3 plateformes n'ayant pas isolément la taille critique (*la taille critique pour une plate forme étant selon la Direction de 50 conseillers*)
- +** - Taux de décroché en deçà des engagements prévus dans les conventions de service.
- +** - Besoin de valoriser le métier de Conseiller Clientèle

Ce constat nécessite donc de mener (*comme il y a 8 mois... NDLR*) une étude qui cette fois sera réalisée essentiellement avec des ressources internes (*et ,pour faire bonne mesure, l'assistance d'un cabinet extérieur VTO à hauteur de 10 jours*) et proposera des optimisations des moyens existants pour mieux répondre aux attentes des appelants (clients et Réseaux) et des Conseillers Clientèle.

Cette étude se décomposera en 4 chantiers

- N°1 : Diagnostic de l'existant (flux, outils, procédures, management, perception du métiers par les conseillers)
- N°2 : Outils cibles (outils téléphoniques, outils statistiques, poste de travail)
- N°3 : Organisation cible (segmentation des activités, schéma de distribution des flux, dimensionnement des effectifs, activités partagées)
- N°4 : Ressources humaines (image de marque du métier, parcours d'intégration, formation)

*Grâce à un document de travail « moins officiel » fortuitement arrivé entre nos mains (et sous nos yeux fureteurs et avertis), la CFE-CGC peut d'ors et déjà affirmer, qu'en complément :*

*la Directrice des Opérations, avant toute conclusion de l'étude, prônait lors d'un CODIR « la mise en œuvre, si possible, d'un seul SRC pour Groupama Gan Vie qui développera une efficacité accrue et une capacité plus importante ».*

*Peut-on, dès lors, imaginer que les résultats de l'étude de M LAMBERT viendront contredire les aspirations de sa responsable au risque de lui déplaire ?*

*De plus, cette étude s'adossera au « cadre de référence des CRC » élaboré par GSA pour les Caisses régionales ». Il ne faut donc attendre de cette étude aucune solution innovante mais plutôt qu'elle préconise de « se couler dans le moule de l'existant »...*

*Enfin, nous regrettons que l'étude soient menée sur le seul périmètre des SRC Santé, Prévoyance et Épargne Retraite, sans un regard sur le système des permanences téléphoniques des Collectives qui affectent (polluent?) pourtant l'activité quotidienne des gestionnaires de ce dernier Pôle.*

*Le document consulté évoque également, parmi les « éléments de contexte », la vigilance des organisations syndicale sur le fonctionnement des SRC, ce en quoi la Direction s'avère fort clairvoyante !*

*La CFE-CGC n'a jamais fait mystère de l'attention qu'elle porte aux SRC. Elle estime en effet qu'un soin tout particulier doit être apporté à l'organisation des SRC qui devraient être des « vitrines » de la qualité de service de nos réseaux commerciaux et de notre établissement de gestion. Malheureusement ils reflètent actuellement les manques d'effectif et de formation dont sont victimes les équipes de GGVié et celles des conseillers clientèles ne font pas exception à la règle.*

*C'est d'ailleurs la CFE-CGC qui a introduit dans le nouvel accord SRC le principe du parcours d'intégration aujourd'hui repris à son compte par la Direction. C'est une des raisons pour lesquels nous contestons le bien fondé d'une affectation, sans formation adéquate, de gestionnaires d'autres services pour renforcer les équipes de téléconseillers.*

*Le Conseiller Clientèle exerce un métier exigeant qui réclame une très forte résistance nerveuse. Les conversations avec un appelant ne sont pas toujours faciles. Une parfaite connaissance des produits et services rendus ainsi que des structures de GGVié et des réseaux commerciaux est évidemment indispensable. De même qu'une complète maîtrise de tous les outils bureautiques et des systèmes d'information qu'il utilise au quotidien.*

---

## **INFORMATION/CONSULTATION SUR L'EMPLOI DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS EN 2011**

---

Pour mémoire, au 15/02/2011 Groupama Gan Vie avait du s'acquitter d'une **contribution d'un montant de 183 392,97 euros** à l'Agefiph (Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées) car elle ne respectait pas, loin s'en faut, l'Obligation d'emploi mise en place pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes handicapées ou assimilées à hauteur de 6 % de l'effectif total (soit 70 personnes au lieu des 29 réellement constatés, recours à la sous traitance compris).

Au 15/02/2012, la situation s'est considérablement améliorée puisque Groupama Gan Vie n'a dû verser qu'une **contribution de 58 944,66 euros** à l'Agefiph puisqu'elle emploie désormais 58 personnes handicapées ou assimilées sur les 68 qu'elle serait légalement tenue d'employer.



*Ces bon résultats ne sont pas, vous vous en doutez, le fruit des nombreuses embauches réalisées en 2011 mais sont à porter au crédit des services de santé au travail, des assistantes sociales et du référent handicap qui, au quotidien rencontrent et répondent à toutes les questions des salariés et les accompagnent dans leur démarche de déclaration du handicap.*

*Néanmoins nous ne pouvons que saluer les résultats ainsi obtenus qui mettent en évidence la confiance des salariés concernés dans le principe de non discrimination qui prévaut à GGVié.*

*La CFE-CGC a donc émis un avis favorable sur le bilan annuel 2011 de l'emploi des personnes handicapées.*

*L'année 2012 verra, quant à elle, se mettre en place l'accord groupe qui donne obligation à chaque établissement de réaliser des embauches dont le nombre est lié à leur taille respectives.*

## PERIODES ROUGES 2012 (SUITE ET FIN)

Dans le dernier compte rendu nous indiquions que la Direction des opérations devait revenir vers les élus pour justifier des périodes rouges et Mme ASSOULINE s'est non seulement pliée de bonne grâce à l'exercice mais elle nous a également gratifiés d'un scoop :

.Nous pensions, élus « égarés » que nous sommes, que les périodes rouges étaient, conformément à l'article 6.3 de l'accord du 30/06/2000, des périodes où la durée du travail est maintenue à 38 heures, aucun jour ARTT ne peut être pris par les salariés. La prise des congés payés peut également être interdite pendant ces semaines. Une attention particulière étant portée aux salariés ayant des enfants scolarisés afin de leur permettre dans la mesure du possible de prendre des congés payés pendant les vacances scolaires. ERREUR ! Madame ASSOULINE en donne la définition suivante pour 2012 : Ce sont des périodes où les ARTT ne peuvent être prises mais pendant lesquelles, **si l'activité le permet**, aucun congé ne sera refusé. Le refus des prises de congés serait subordonné à un pic d'activité qui ne pourrait être maîtrisé autrement.



*Lorsque les élus de la CFE-CGC et de la CFDT ont insisté sur la nature de l'accord, cette dernière nous a rétorqué que nous n'avions pas compris.*

*Il semble qu'en 2011, les managers de la Direction des Opérations n'avaient pas compris non plus car les élus des délégations du personnel avaient du intervenir pour calmer le zèle de certains d'entre-eux qui avaient supprimé tout ARTT et congé pour tous les salariés sur les périodes rouges quelle que soit leur situation familiale. A telle enseigne que la RH avait rappelé par courriel les bonnes pratiques à l'ensemble du*

*personnel.*

*Pour une fois , le fait que nous n'ayons pas compris les intentions de la Direction est une bonne nouvelle, et nous pouvons donc nous réjouir de notre manque de vivacité d'esprit !*

**NOTRE COMPTE RENDU VOUS INTERESSE ?**

**VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS...**

**CONTACTEZ NOUS !**

Nos Élus et mandatés au CE de GG Vie seront les porte-parole de vos questions et de vos préoccupations !



Collège Inspecteurs du Cadre :

Ludovic MALLET (Représentant syndical - Paris)



Collège Cadres :

Véronique LABAT (Noisy) - Xavier LAMBLIN (Lille)



Collège Non-Cadres :

Patrick DELBECQUE (Lille) - Sophie SAUTE (Noisy)



**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**