

Suite à la présentation des chapitres 1 à 3 du Livre IV par Monsieur François Thomazeau, ci-après l'intervention de Jean Jacques Cette, (Secrétaire du CEC) :

« Avant de poursuivre la séance, nous ne pouvons pas ne pas faire de commentaire sur ce qui vient d'être exposé.

Nous vous avons dit que ce qui nous intéresse dans le projet est de comprendre la nature des questions que vous vous êtes posées, comment vous avez abordé le sujet, qu'est-ce qui vous a amené à tirer les constats que vous avez faits.

Avant même de passer aux solutions proposées, revenons sur les questions car les réponses ne pourront être de bonnes solutions que si les constats qui ont été faits sont de bons constats.

Or, d'ores et déjà, et avant même que nous missionnions les experts sur l'étude de ce dossier, nous sommes fondamentalement en désaccord avec un certain nombre de ces constats.

Il est vrai que notre entreprise aujourd'hui, dans le résultat en tous cas, se porte plutôt bien, mais c'est le résultat des produits financiers.

Je crois me souvenir qu'en 2001, -je n'étais pas encore secrétaire mais j'étais au CEC-, suite notamment à la crise qui avait eu lieu après le 11 septembre, tout le monde avait pu constater la fragilité des produits financiers et notamment la fragilité d'un Groupe qui ne fait ses résultats qu'avec l'aspect financier.

Cela avait d'ailleurs déclenché à cette époque le nettoyage des portefeuilles et nous avait amenés à dire que nous avions de gros travaux à conduire pour bâtir vos résultats sur des résultats techniques.

De 2001 à 2003 de mémoire, c'est essentiellement ce que nous avons fait et que nous avons plutôt bien fait puisque les résultats techniques en 2003 étaient plutôt de bons résultats.

Or à ce moment là, au lieu de continuer sur cette voie, et effectivement de nous demander comment nous pouvions devenir encore meilleurs sur ce résultat technique et notamment par de l'investissement, nous constatons que le seul souci a été de continuer à faire du résultat de produits financiers tout simplement parce qu'il y avait un actionnaire à rémunérer, tout simplement parce que nous voulions maintenir le cours de l'action AGF à un certain niveau et toute la politique qui a été conduite par l'entreprise entre 2003 et 2006 l'a été en fonction de cela.

Au moment où nous pouvions commencer, dans une situation qui était devenue saine, à faire des efforts qui auraient porté sur l'investissement, puisque nous voyons bien que tout ce qui devait être fait ne pouvait pas l'être par l'existant, mais par l'amélioration tant des outils que de la formation. Cela n'a pas été fait. Pour preuve, je vous renvoie à tous les Plans Formation qui ont eu lieu entre 2003, 2004, 2005 et 2006 pour lesquels régulièrement nous vous avons expliqué qu'ils étaient insuffisants et que régulièrement vous nous avez expliqué que vous ne pourriez en faire qu'une partie, d'ailleurs vous avez régulièrement reçu des avis négatifs sur le sujet.

Toute cette période aurait dû être une période d'investissement technique et cela n'a pas été le cas.

Nous en arrivons à un résultat de 2007 qui est effectivement un bon résultat financier mais où vous constatez que nous perdons des parts de marché, que nous ne sommes pas en conquête et que nous ne sommes pas en rétention.

- En IART : dès 2005 -j'ai relu les procès verbaux de ces époques là-, Monsieur Louis de Montferrand est venu nous présenter la réorganisation de son réseau de distribution Agents avec notamment au passage 300 postes administratifs touchés pour lesquels il nous avait été expliqué qu'ils l'étaient pour que cela aille mieux et que nous serions en situation de donner de meilleurs services à nos clients.

En 2006 on a commencé à parler du produit Auto et d'un certain nombre de choses et d'actions commerciales qui ont été faites. Le produit Auto a lui-même été changé. Régulièrement on est venu nous expliquer, (je vous encourage à relire les interventions des responsables de l'époque et qui sont d'ailleurs toujours plus ou moins responsables dans ce secteur) que l'organisation et les produits allaient enfin nous permettre d'obtenir des améliorations.

Constat en 2007, nous ne sommes pas en conquête et nous perdons des clients dans le portefeuille.

Nous vous avons dit depuis et notamment en 2006 et 2007, chaque fois que vous avez demandé ici des avis, que nous vous donnions les moyens mais que vous seriez comptables des résultats. Aujourd'hui, vous ne pouvez pas venir nous dire que ce sont les process, les méthodes etc. qui font que nous ne sommes pas bons dans ces domaines là. C'est votre échec, vous devez l'assumer. Ce n'est pas l'échec des salariés ; c'est votre échec, ce sont vos choix, ce sont vos objectifs, ce sont vos plans. Vous en êtes responsables !

- Les frais qui augmentent : les frais, forcément dans un portefeuille dont l'activité diminue à périmètre constant augmentent. Ils augmentent d'autant plus lorsqu'à un moment vous venez y rajouter les frais de holding.

Vous comparez avec certaines Mutuelles. Prenons MMA qui a pratiquement 30 % de frais comme nous. La seule différence est qu'on ne leur met pas la pression sur le résultat net. Leur résultat net n'est pas forcément excellent, mais il ne rémunère pas d'actionnaire. Le résultat net qui reste est éventuellement réinjecté dans la société. Nous ne pouvons pas nous comparer sinon comparons l'ensemble. Nous voyons bien que pour avoir de la rétention dans leur portefeuille, ils ont 30 % de frais. Ils ont des outils et des salariés qui leur permettent effectivement d'apporter le service qu'il faut à une clientèle de sorte qu'elle reste chez eux.

Aujourd'hui nous ne pouvons pas vous dire qu'il faut continuer ainsi et ne rien faire. Lorsque nous voyons les tableaux que vous nous présentez, que nous sommes en négatif sur toute l'activité IART depuis de nombreuses années, nous ne pouvons pas vous dire de poursuivre. L'argent que vous faites avec les produits financiers ne représente pas d'activité pour les salariés, il serait donc suicidaire de continuer dans ce sens. Nous vous le répétons depuis 2003 ! Les changements que vous avez apportés en 2003 ne sont pas des changements qui conduisent au succès, donc, ce sont vos échecs.

Aujourd'hui, nous vous demanderons que les responsables de ces échecs en assument la responsabilité. Ce n'est pas aux salariés de venir payer cette ardoise là !

Si nous continuons à simplement nous poser la question, comme vous le faites, à y répondre comme vous le faites, il y a gros à parier que dans un ou deux ans nous aurons les mêmes constats. Si l'on ne se pose pas les questions comme il faut, si l'on ne regarde pas les choses en face, si l'on ne met pas les responsables en face de leurs responsabilités, les solutions que vous proposez ne seront pas des solutions. Là les experts auront leur travail à faire. Il y a probablement beaucoup de choses à changer dans les secteurs du IART et pas simplement à regarder les frais.

Encore une chose qui concerne l'Auto : effectivement lorsque vous proposez des mois gratuits, vous avez des clients qui potentiellement ont des sinistres et pour lesquels vous n'avez pas de prime ! Vous nous dites que ce principe marche. Bien sûr si l'on peut se faire assurer gratuitement ! Mais ces clients resteront-ils et qu'est-ce que cela rapporte ? Vous avez supprimé les budgets à la main qui étaient faits pour les Agents généraux à l'époque (je ne dis pas que c'est forcément ce que nous devons reproduire) mais vous avez eu la volonté de supprimer cela et vous avez fait des choses qui coûtent plus cher et qui ne nous permettent pas davantage de contrôler ce que l'on fait ! Lorsqu'ils avaient des budgets à la main, peut-être qu'avec un rabais de 10 ou 15 € ils obtenaient un

contrat. Combien vous coûte aujourd'hui sur un contrat les 4 mois gratuits ? Probablement bien plus que cela et vous n'êtes pas certains de conserver le client en fin de compte.

- En Vie : nous ferons essentiellement focus sur le réseau de distribution AFC puisque chez les Agents Généraux, l'activité a augmenté ; mais à quel prix ? Les périodes creuses, comme 2006, sont des périodes où ils étaient en réorganisation et malgré cela ils n'ont pas à rougir des résultats et je pense même que c'est pratiquement la meilleure force de vente qui existe sur le marché si nous établissons des comparaisons avec tous nos autres concurrents. Aujourd'hui les performances qui sont faites sont de bonnes performances en tous les cas au regard des objectifs qui leur sont fixés et des moyens qui leur sont donnés.

Alors, au global, le handicap existe, certes, mais il n'est pas que structurel et ce serait une erreur colossale que d'aborder les réponses que vous voulez apporter en regardant uniquement ce côté structurel. Il faut qu'effectivement nous revenions sur des choses qui nous permettent de donner de la satisfaction au client.

J'aimerais que là aussi nous fassions un benchmarking avec les autres sociétés en tenant compte, entre 2003 et 2007, du nombre d'organisations et de réorganisations importantes ou moins importantes qui ont eu lieu par secteurs, le turn-over des dirigeants et des managers dans les différents secteurs, chacun voulant apporter une pierre à l'édifice en modifiant ce que son prédécesseur avait mis en place. J'aimerais que dans ces circonstances nous regardions d'abord ce qu'ont fait les autres et j'aimerais savoir quelle est l'entreprise qui aurait réussi à résister à autant de chamboulements en maintenant les chiffres que nous avons malgré tout maintenus. Cela tient pratiquement du miracle. Il est hors de question de continuer comme cela.

Aujourd'hui l'avantage du plan que vous nous proposez est que c'est un plan à trois ans et nous pouvons espérer que si un cap est pris il est pris pour trois ans et que nous nous y tiendrons. Il n'en demeure pas moins que nous ne pouvons pas passer trois ans à mettre en œuvre des solutions qui ne seraient pas de bonnes réponses tout simplement parce que vous n'avez pas abordé le problème d'une manière responsable.

Nous verrons par la suite, les experts rentrant plus en détail dans le dossier, ce qu'ils en diront, mais aujourd'hui, en logique et continuité avec ce que nous vous avons dit jusqu'à présent, vous êtes en situation d'échec notamment en IART, vous devez l'assumer. »

Toutes les organisations syndicales ont pris la parole pour déclarer soutenir cette intervention du Secrétaire.