



Brèves de CSEC 24 et 25 janvier 2023

1) DIRECTION DES FLUX - INFORMATION-CONSULTATION SUR LE PROJET DE REORGANISATION DE LA DIRECTION DES FLUX.

Périmètre du projet :

Une Direction qui a su se transformer: création en juillet 2016 de la Direction Flux Logistique Covéa avec une organisation par marque, puis en janvier 2018 une nouvelle organisation transverse Covéa, par macro activité et nature de flux et en décembre 2022 la création de la Direction des Flux : traitement de l'ensemble des flux papiers, numériques et financiers. Intégration de nouvelles activités : activités logistiques Covéa PJ/ Santé MMA et GMF/ GMF Vie/ MAAF Vie, Flux courrier & dématérialisation Indemnisation et Agences GMF, activités logistiques Gespré.

• Le contexte :

- Un contexte externe lié à une forte baisse du courrier postal depuis plusieurs années : accélération des relations digitales, augmentation régulière du prix du timbre, diminution des tournées postales à partir de 2023 et allongement du délai de réception. Une baisse prévue de 50% des courriers papier d'ici 2030.
- Un contexte interne: de nouvelles obligations réglementaires (plus de contrôles et d'automatisation et plus de traçabilité des flux) et attentes du client (accélération des contacts, développement du travail nomade, accroissement du degré d'exigence).

• Les enjeux : s'adapter à la forte évolution des usages et des volumes des flux.

- Prévisions pour les flux papier entrants : Baisse moyenne de 10% par an ; renforcement des exigences réglementaires ; industrialisation et automatisation des processus de reconnaissance des documents
 - Impacts sur l'activité : Meilleure qualification des documents liée à l'automatisation des traitements, réduction des mails reçus → Intervention humaine nécessaire pour l'analyse et la qualification des flux qui ne seront pas reconnus automatiquement → Expertise interne en relation avec les directions métiers
- Prévisions pour les flux papier sortants : baisse moyenne de 5% par an ; signature électronique ; suppression progressive des documents pré-imprimés et suppression des documents réglementaires sous forme papier (ex : Conditions Générales, Cartes Santé, Cartes Vertes, attestation diverses ...)
 - Impacts sur l'activité : Baisse des besoins d'impression, d'affranchissement et de stockage

• Objectifs du projet :

- Objectifs : Faire évoluer l'organisation des activités de gestion des flux, pour :
 - ♣ Redistribuer l'activité entre les équipes (retrouver un équilibre des effectifs entre les pôles en prévision des nouvelles baisses d'activités)
 - ♣ Mieux servir les attentes de nos clients
 - ♣ Renforcer notre capacité à traiter les pics et creux d'activité (impact des sinistres liés aux événements climatiques notamment)
- Grands principes :
 - ♣ Organiser l'activité sans tenir compte de la nature du support
 - ♣ Identifier un point de contact unique pour les directions métiers, quelle que soit l'activité gérée
 - ♣ Renforcer la logique de service de « bout en bout » pour les directions en Relation Client
 - ♣ Maintenir les effectifs sur tous les bassins d'emploi de la direction (permis par le traitement dématérialisé des flux et la pyramide des âges)

La Direction affirme qu'une de ses priorités est de faire évoluer les salariés et si possible vers des métiers avec une classe supérieure.

Un autre objectif est de recentraliser les flux parisiens vers Levallois

2) CONSULTATIONS ANNUELLES OBLIGATOIRES PREVUES AUX ARTICLES L.2312-25 ET L.2312-26 DU CODE DU TRAVAIL

- Sur la situation économique et financière de l'entreprise, la politique de recherche et de développement technologique de l'entreprise, y compris sur l'utilisation du crédit d'impôt pour les dépenses de recherche, et sur l'utilisation du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi au titre de l'année 2021
 - Sur la politique sociale, les conditions de travail, l'évolution de l'emploi, les qualifications, le programme pluriannuel de formation, les actions de prévention et de formation envisagées par l'employeur, l'apprentissage, les conditions d'accueil en stage, les conditions de travail, les congés et l'aménagement du temps de travail, la durée du travail, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au titre de l'année 2021.
- Vote de l'expertise conformément à l'article 5.6. de l'accord relatif au nouveau modèle de représentation du personnel et à ses moyens d'exercice au sein de l'UES Covéa.
 - Vote sur le choix de l'expert :
L'expertise est votée par les élus avec le choix du **cabinet Syndex**.

3) INTERVENTIONS DIMANCHE ET JOURS FERIES 2023.

Présentation d'un fichier Excel des plannings, par Marque et semaine, par type d'intervention. Avec le nombre d'intervenants requis (sur site et à distance) et le détail des sites. Pas de commentaires particuliers.

4) DOMIA.

Point d'étape sur le Programme DomIA : (Domicile – indemnisation).

- **Organisation, gouvernance et démarche projet :**
 - 2022, année du lancement, de la structuration, de la réalisation des études et de l'engagement. Année clé qui fixe le cap et le cadre, donne la dynamique (communication, coopération inter-Directions) et sécurise l'orientation des projets avec l'ensemble des parties prenantes.
 - C'est un programme pensé collectivement, DG Marques, DIARD, DTSI, DTI pour aider les CIS grâce à de nouveaux outils et services (simplification des tâches et amélioration du parcours client).
 - C'est une modernisation, inscrite dans la durée, des chaînes d'indemnisation IRD des 3 Marques
- **Le conseiller est au cœur des projets** conçus en forte proximité « terrain » :
 - Modernisation des outils, testés en amont, avant validation
 - Projets en lots pensés pour une efficacité rapide auprès des équipes
 - Programme composé de 15 projets
- **Parmi les sujets prioritaires :**
 - Nouvel Outil d'Aide à la Décision : fin 2023, mise à disposition de Keywiiz, qui va aider les gestionnaires dans la proposition de solution d'indemnisation, intégré au poste de travail. 2024/2025, des apports complémentaires prévus.
 - L'Optimisation des Interactions Conseillers/Prestataires/Clients. Réduire les moments de rupture dans la phase de réparation du sinistre, lié au nombre d'intermédiaires en fluidifiant les partages d'information, en enrichissant les espaces clients sur le suivi sinistre et en optimisant la présentation des informations dans les plans de travail des CIS.

- Réalisation prévue en 2023 (enrichissement des suivis dans les espaces digitaux Client via DARVA), en 2024/2025 enrichissement du plan de travail des CIS et vision du dossier sinistre partagée CIS/Presta/Client. Des projets menés en partenariat avec DARVA, un changement de technologie EDI vers API contre le risque d'obsolescence.
- Dématérialisation Interactive des documents. Permettre la collecte à chaud des documents par le CIS et en simplifier le dépôt par le client. Limiter les appels client lors de la constitution du dossier sinistre. Facilitation de l'indemnité immédiate.
 - Fin 2023, mise à disposition du service de collecte de documents à chaud. 2024/2025, apport de fonctionnalités complémentaires de dématérialisation interactive.
- Service I.A. Devis-Facture et Automatisation du Règlement. Brique qui va analyser les factures, puis les devis pour aider la prise de position du CIS et gagner du temps dans le traitement des sinistres simples. Permettre le règlement en automatique des cas simples.
 - 2024 : mise à disposition d'un service I.A. pour analyse automatique des factures. 2025 : mise en place d'une fonction d'automatisation des règlements en Gré à Gré et en Devis/Facture.

5) **CHARTe NET . Information-consultation sur le projet de mise à jour de la Charte NET suite à l'ajout de la Charte Relation Client**

o **Présentation**

Objectifs : partager les premiers bilans des pilotes Relation Client et les éléments socles et communs de la Charte NET COVEA adaptée à la macro-activité Relation client.

Rappels :

Les objectifs de la Charte NET :

- Etre un référentiel des environnements de travail Covéa, par macro-activité, sur les aspects immobiliers, informatiques et téléphonie ainsi que dans l'accompagnement des métiers
- Etre un modèle opératoire de déploiement pour les métiers

La démarche NET : chaque nouvelle Charte est validée au terme d'une phase « Pilote ». Elle s'inscrit alors, en phase de « Déploiement », dans un processus d'amélioration continue et peut évoluer pour s'adapter toujours mieux aux évolutions des modes de travail.

La macro-activité RELATION CLIENT (hors périmètre Agences) se compose des métiers suivants :

- Chargé de relation client – Chargé d'assistance – Médecin régulateur
- Conseiller développement
- Conseiller commercial – Assistant technico-commercial – Assistant
- Chargé de gestion – Chargé de règlements
- Chargé d'affaire patrimoine
- Gestionnaire Protection Juridique
- Manager de proximité – Manager d'équipe – Responsable conseiller client – Animateur CE – Manager de Manager
- Assistant informatique

9) **DIRECTION TECHNOLOGIE ET SYSTEME D'INFORMATION**

Information sur l'évolution de l'organisation DTSI : repositionnement de l'Architecture, la Data, le Digital et les Marques.

- **Rappel des enjeux de la DTSI :**
Deux enjeux majeurs qui servent le plan stratégique dans son ensemble (Leader, En Mouvement, Engagé, Exigence Responsable) :
Assurer le bon fonctionnement et la sécurité des Systèmes d'Information et le respect des contrats de service
Transformer et pérenniser efficacement les investissements sur ces mêmes Systèmes d'Information

Pour servir la satisfaction utilisateur et apporter de la valeur à Covéa, ses métiers et ses marques.

Quels en sont les pré-requis ?

La maîtrise des systèmes d'information existants (internes et « externes »)

Une relation de compréhension et de confiance avec les métiers et les marques (business partner)

Une répartition des responsabilités et articulation claire et efficace entre les équipes DTSI

La compétence technique et assurance pour faire les bons choix (cible et trajectoire)

- **Les constats partagés à fin 2022 :**

- ♣ l'urbanisation et l'architecture du SI sont stratégiques pour mener efficacement la transformation du SI et pérenniser les acquis. L'architecture et ITS doivent constituer la dorsale du système d'information sur laquelle reposeront les systèmes d'information data, digitaux, métier et marques
- ♣ la capacité à tirer parti de la puissance du groupe et de ses métiers et la nécessité de prendre en compte les spécificités et l'agilité nécessaire de chacune des marques sont une responsabilité de toute la DTSI et de son comité de direction
- ♣ la qualité de service est une priorité absolue, un pré-requis à la transformation. La maîtrise de la qualité des nouveaux systèmes d'information et des existants dont la durée de vie est encore significative est une nécessité pour abaisser également la dette et améliorer l'efficacité du run

- **Les leviers concrets :**

- ♣ un effort très important, conjoint avec la DGCH, de recrutement en valorisant plus fortement la DTSI à travers le groupe, ses marques, ses projets, et ses conditions de travail (et notamment nos sites)
- ♣ une prise en compte de la qualité de service en tant qu'axe stratégique et permanent
- ♣ une évolution de l'organisation de la DTSI pour servir la stratégie et améliorer le modèle opérationnel

- **Un projet en 2 temps soumis aux IRP :**

- Temps 1 - Des évolutions d'organisation dès février 2023, en rattachant directement au DSI au CODIR l'Architecture et les Marques, peu impactantes pour les salariés, soumis pour information ce jour.

Ce projet Temps 1 ne concerne que des changements de rattachements de structures, sans changement d'activité pour les équipes. Des ajustements complémentaires ne sont pas exclus.

Démultiplication/communication : annonce suite au CSEC, information Managers puis aux équipes, trimestre ½ pour une mise en œuvre prévue en février.

- Temps 2 - L'évolution du modèle opérationnel prenant en compte l'évolution de la stratégie (schéma directeur, prisme, PPSS) qui sera soumis au 2^{ème} semestre 2023 pour consultation

Pour l'UNSa cette première phase de réorganisation semble pertinente car elle remonte d'un cran l'architecture technique et applicative, là où se décident les solutions et la construction du système d'information.

Pour le temps 2 de cette réorganisation qui va impacter bon nombre de collaborateurs, le sujet sera présenté en Commission Technique.

10) INVESTISSEMENT

Présentation de la politique d'investissement pour 2023.

Synthèse 2022

- Gestion financière 2022
 - Marchés obligataires : remontée généralisée et historique des taux d'intérêts
 - Marchés Actions : correction modérée mais très hétérogène
- faits marquants :
 - Participations stratégiques : acquisition effective de PartnerRe par Covéa Coopérations en juillet pour 7,9 Mds € (financement à 100 % sur fonds propres essentiellement via la mise en place de prêts intragroupe)
 - Actions : prise de profit et gestion tactique dans un contexte très volatil et incertain
 - ♣ Réduction de l'exposition internationale et recentrage sur les valeurs en direct de la zone euro
 - ♣ Cessions et achats opportunistes au gré des soubresauts des marchés

- ♣ Montant de plus-values réalisées à un très haut niveau et proche de celui de l'an dernier (480 M€)
- Taux : accompagnement de la forte hausse des taux d'intérêts par des investissements très significatifs (12 Mds € en brut)
 - ♣ Début de stabilisation des revenus obligataires courants (hors inflation)
 - ♣ Niveau de revenus exceptionnel sur nos obligations indexées inflation : 11 % (≈ 150 M€)
 - ♣ Trésorerie désormais rémunérée (majoritairement entre 1,5 % et 2 %)
- Immobilier : acquisition d'immeubles au cœur de Paris (> 200 M€) :
 - Hôtel du Timbre (9-13 rue de la Banque 75002) – investissement entre 110 et 170 M€ (2 ans de travaux) – rendement cible 4%
 - 12 Place des Etats-Unis 75016 – investissement de 118 M€ sans travaux – rendement de 3.6 %
- Devises : prise de profit sur le dollar et effet global toujours significativement positif

Perspectives 2023 : une dégradation globale et des interrogations :

Une inflation forte et durable, un pic fin 2022 ?

Des politiques monétaires restrictives, un ralentissement en vue ?

Une croissance mondiale qui faiblit, en particulier dans les pays développés, une récession qui pointe ?

Des tensions géopolitiques exacerbées, quelles suites et impacts ?

- Stratégie d'investissement :
 - Taux : un contexte favorable à l'investissement sur tous les compartiments
 - ♣ Dettes souveraines : du rendement dès les maturités courtes
 - ♣ Dettes publiques : écart de rendement avec les dettes souveraines historiquement important
 - ♣ Dettes d'entreprises : écartement important des primes de risques et niveaux absolus de rémunération élevés
 - Actions : un contexte plus difficile
 - ♣ Poursuite du recentrage sur des valeurs de la zone euro en restant toujours très sélectifs
 - ♣ Attendre des replis marqués pour investir de manière significative ▯ Immobilier et diversification : sur opportunités en conservant nos principes rigoureux d'investissement
 - ♣ la multi-gestion, le non coté (private equity et dette privée), dette hypothécaire, foncières, partenariats immobiliers...

11) POINT D'ETAPE SUR LE PROJET BOREAL

Le projet continue.

La Direction estime que la prochaine fenêtre pour lancer les missions se situe autour de mi-juin et tiendra informées les instances au fil du temps.

Pour toutes questions : contact@unsacovea.com

