



# Brèves du CSEE NIORT

18 Janvier 2023

## Questions diverses

- Grève

Sur le périmètre du CSEE Niort, pourriez-vous nous indiquer :

- Le nombre de grévistes le 06/01/2023, et la répartition en jour, demie-journée ou heure de grève.
- Le nombre de grévistes le 07/01/2023, et la répartition en jour, demie-journée ou heure de grève.
- Le nombre de grévistes le 09/01/2023, et la répartition en jour, demie-journée ou heure de grève.

Pourriez-vous également nous transmettre ces statistiques par direction métier, en détaillant, pour la Direction Indemnisation, les CMA, CMI, CCA et centre d'expertise ?

Pas d'obligation pour la RH de transmettre ces chiffres.

La RH précise que l'intersyndicale est intervenue auprès de Stéphane Duroule.

Pourquoi Covéa communique dans la presse ? C'est son droit. 3% de collaborateurs en grève sont les chiffres communiqués par Covéa.

- Impact des jours de grève

Pour la période du 6 au 9 janvier 2023, pourriez-vous nous indiquer :

- Quel a été le taux de prise d'appel par direction métier ?
- Le nombre d'entité où plus de 50% de l'effectif était gréviste, respectivement le 6, 7 et 9/01 (agence, CMA, CMI, CCA, ...), pour chaque direction métier ?

La RH n'a pas encore ces données. Ne sait pas si ce sera par journées ou par semaines. Communication ultérieure.

- Congés de fin d'année

En fin d'année 2022, les salariés qui avaient un solde positif de CP, ATT, jours de repos et/ou forfait réduit ont pu perdre des jours s'ils n'ont pas fait le nécessaire à temps.

Pourriez-vous nous indiquer le nombre de jours « perdus » en 2022, par typologie ?

Pour les salariés concernés, un recours est-il possible ?

La RH ne suit pas cet indicateur. Pas de recours possible.

- Alternants

Pourquoi les alternants sont-ils exclus du versement de la prime de Partage de la Valeur de 1 000 € prévue en février 2023 ? La direction communique en gros titre "Une prime Macron de 1 000 € pour vous tous", mais n'offre aucune reconnaissance à ces collègues.

Dans le PV de désaccord des NAO de cette année ils ont été exclus. Négociation centrale.

- Complémentaire santé

En refusant de rembourser les prescriptions médicales (sans remboursement de la CPAM) et en bloquant les dossiers auprès des professionnels de santé, la société MALAKOFF n'a pas respecté les conditions du contrat jusqu'au 31/12/2022.

Par conséquent que compte faire COVEA afin que les salariés impactés puissent rentrer dans leurs frais ?

Réponse RH, seul souci sur la pharmacie prescrite à 20 % non remboursé.

Saisie du médiateur par le collaborateur. ADP peut communiquer le nom par téléphone ou par formulaire.

- Complémentaire santé

Nous avons réceptionné l'accord Prévoyance mais pas encore le Contrat Santé est-ce normal ?

Réponse RH : les conditions ne changent pas. Cela devrait arriver.

- Espace client /Cyber-attaque

En décembre l'espace client a-t-elle connu une cyber-attaque ?

Oui en effet, le 12 décembre 2022 des connexions suspectes ont été détectées.

Les mesures ont mises en place, les clients concernés ont été contactés pour changer leur mot de passe.

- Carte déjeuner

Les droits acquis en 2022 seront-ils reportés sur 2023 ?

Réponse RH : OUI

- Agence / une unité de travail à part entière

Les salariés se voient refuser des journées de congés sous prétexte qu'ils appartiennent à un réseau d'agence ? Nous rappelons que selon les accords l'Agence constitue une unité de travail à part entière.

Réponse RH : merci de nous communiquer la ou les locations des Agences concernés.

- Licenciements

Il semblerait que les licenciements sur MAAF soient de part plus importants depuis un certain temps, et inégal par rapport à la GMF. Volonté de certaines Directions métiers ?

Réponse RH : Il y a environ 7000 salariés sur MAAF et environ 5000 sur GMF. Il n'est donc pas anormal qu'il y en ait plus sur la MAAF. Pas de consigne des Directions Métiers. Ce sont des décisions prises selon les dossiers étudiés.

- Inaptitude / Peu de reclassement ?

Réponse RH : Il y a des difficultés selon le poste occupé par les salariés.

- Inaptitude / dossier Décembre 2022 / Reclassement prévu favorable / Refus de la Direction Métier car pas de connaissance du métier. Mécontentement de la salarié et des élus, elle quitte donc la Société

Pas de réponse RH, alors qu'il avait été annoncé qu'une formation lui serait proposée.

- Grève / Recensement dans les Agences / Est-ce normal ?

Réponse RH : Nous ne souhaitons pas connaître les noms des grévistes mais seulement le nombre. Le Responsable d'Agence doit donc demander directement à ses salariés.

- Grève / Salariés des Agences / Difficulté pour se déplacer sur son lieu de travail / Possibilité de Télétravail ?

Réponse RH : D'une manière exceptionnelle les télétravailleurs peuvent faire du télétravail occasionnel.

Les salariés d'Agence ne sont pas télétravailleurs donc ne bénéficient pas de ce dispositif.

## Point « Direction métiers »

- Point de situation sur le nouvel Accueil Téléphonique

ROGERVOICE = Bilan à 3 mois. Conversation plus longue. Demande classique. Pas de difficultés pour les clients et les salariés.

Si problème reroutage sur le DCRC.

Pas d'appels sortants prévus (fiche client avec coordonnées renseignées sinon problème RGPD).

TRANSFERT DE CONTEXTE = Changement de pratique, il faut utiliser le bandeau téléphonique et non plus le soft phone. Quelques incidents au départ, des actions en cours sur l'accompagnement des salariés.

Il faut identifier le dossier et la fiche IRC remonte directement.

WELCOMEBOT = Début du projet. Jalon et stratégie de déploiement non finalisé à l'époque du projet global Accueil Téléphonique. Il s'agit de remplacer le serveur vocal (taper 1 ou taper 2...) en laissant le client exprimer sa demande. C'est l'intelligence artificielle qui va comprendre le motif de l'appel et rerouter l'appel au bon service.

Une année complète de déploiement.

Il faut surveiller le bon suivi des appels, les saisonnalités.

Impact RGPD (sécurité des appels qui peuvent être suivis par le pilotage).

Exemple : un client a parlé d'Ouragan et ce mot n'avait pas été pris en compte dans l'AI.

- Un accompagnement des collaborateurs Agence sur le langage des signes est-il prévu ?

Réponse RH : va se renseigner.

- Information/consultation sur le projet d'évolution de la Direction des Centres Relations Clients – passage en FLEX NET

Dans le cadre des consultations du CSEE Niort, les élus UNSa sont amenés à rendre un avis sur le projet d'évolution de la Direction des Centres Relations Clients – passage en FLEX NET.

Nous constatons depuis plusieurs présentations que les référents dits REF'FLEX ne sont plus mentionnés comme si cela n'était plus nécessaire alors que ce projet implique d'énormes changements au niveau organisationnel et personnel.

De plus il reste toujours une notion assez vague du terme « vie de quartier ».

Est-ce comme dans la vie de tous les jours (les plus forts mettent la pression, les plus faibles se résignent).

Il serait important à ce stade d'avoir des exemples écrits et détaillés de « vie de quartier » pour que nous puissions avoir une vision précise des dispositifs.

Nous sommes encore plus inquiets de ce passage à un niveau Relation Client car elle sous-entend une envie plus large de la Direction de porter le FLEX NET sur tout le périmètre client et dans un proche avenir sur toutes les entités du Groupe.

Or nous n'avons pas le recul nécessaire des bienfaits ou des désagréments sur la santé générale des salariés.

Nous notons néanmoins avec satisfaction la volonté de la Direction sur l'employabilité par anticipation. Mais nous savons aussi que le Marché est tendu. Serez-vous en capacité de suivre cette ligne directrice et primordiale à nos yeux ? Est-ce que les difficultés de recrutement notamment sur l'IRD sont analysées ? Est-ce que le Groupe peut faire face à un mouvement sociétal qui souhaite préserver un minimum de bien-être et ne pas être englué dans un cadre trop rigide ? Est-ce que la rémunération à l'embauche est un facteur maîtrisé par la Direction, voire par rapport aux autres Sociétés concurrentes ?

Nous nous sommes longuement exprimés sur le FLEX NET au cours de nos différents avis.

Nous avons trop de griefs pour les renommer ce jour dans leur intégralité. Ce modèle d'organisation pour un centre d'appel ne nous semble pas adapté aux FLEX NET. En effet, il est primordial pour les salariés d'avoir un confort égal pour une prise d'appel constante, un espace suffisamment isolé phoniquement afin de permettre une bonne concentration, et un repère visuel sur les collègues ou le manager qui pourrait lui venir en aide.

Pour la cordée managériale, il sera compliqué de trouver ses repères. Et pourtant ils doivent être en première ligne pour assurer un soutien oral et moral aux équipes.

Au vu des éléments cités, les élus UNSa rendent un avis défavorable sur ce sujet.

Défavorable à l'unanimité des membres présents.

Pour toutes questions : [contact@unsacovea.com](mailto:contact@unsacovea.com)



