



Brèves du CSEE LEVALLOIS

26 et 27 janvier 2023

QUESTIONS INTERNE

1) Travail Dominical :

DI et DMCP :

Suite à la livraison le week-end des 18-19/03/2023, d'une version majeure COVEA, la DMCP aura 4 salariés et la DMCP, 7 salariés mobilisés le dimanche.

Les élus UNSa s'abstiennent sur le recours au travail dominical.

Direction Partenariats :

Dans le service Marques, 8 personnes et dans le service Sponsoring, 7 salariés seront mobilisés et répartis sur les différents week-ends du Tournoi des 6 nations (les 5 février, 26 février et 12 mars 2023).

Les élus UNSa s'abstiennent de nouveau sur le recours au travail dominical.

2) Point Partenariat MGP en Guadeloupe :

La GMF travaille avec MGP depuis des années pour assurer les forces de l'ordre.

Afin de pallier à l'absence de salariés MGP, il a été proposé à des collaborateurs d'agents territoriaux GMF, de représenter la MGP à temps partiel, durant 50% de leur temps de travail.

Cette mission serait limitée et ne serait pas étendue.

3) Recrutement d'une infirmière pour le site de Saran :

Le 30 janvier 2023, madame Patricia Levy BRUHL sera la nouvelle infirmière de Saran.

Elle travaillera à mi-temps : le lundi toute la journée et le mardi, mercredi et vendredi 9h à 12h30.

En son absence, les agents de sécurité prendront le relai pour les urgences

QUESTION DIRECTION DU DEVELOPPEMENT

1) Information - consultation sur l'évolution des Ecoutes pédagogiques au département soutien des réseaux commerciaux.

Consultation sur l'évolution des Ecoutes pédagogiques au département soutien des réseaux commerciaux

Les élus UNSa sont amenés à rendre un avis concernant le déploiement d'un nouvel outil permettant les écoutes pédagogiques au sein du Département Soutien des Réseaux Commerciaux.

Jusqu'à présent le système en place consistait à ce que le manager vienne se brancher à côté du salarié afin de l'écouter et de prendre des notes l'audio de l'appel n'étant quant à lui pas enregistré.

Nous pouvons convenir que ce système avait atteint ses limites et ce par plusieurs aspects :

- Le stress engendré par le manager assis à côté du salarié en train de l'écouter.
- L'absence d'analyse pertinente à froid des éléments clé de l'appel.

Cet outil semble quelque peu palier à ces écueils puisqu'il permettra en quelque sorte aux salariés de « s'auto gérer » pour l'enregistrement des appels. Ils auront ainsi techniquement le choix de conserver l'appel enregistré ou de l'effacer et ils auront également la main pour déclencher l'enregistrement au moment voulu.

Il est à noter que cet outil pourra également être utilisé à distance pour nos collègues en situation de télétravail.

D'un point de vue opérationnel l'utilisation de cet outil est éprouvée puisqu'il est déjà déployé au sein des centres de gestion et des centres de contact client GMF.

Il n'en demeure pas moins que son déploiement est à nos yeux prématuré et ce pour plusieurs raisons :

- L'absence d'étude d'impact digne de ce nom qui nous aurait permis d'appréhender l'entière des conséquences sur les équipes.
- L'absence d'encadrement de la pratique des écoutes pédagogiques au sein de ces structures par le biais d'un accord d'établissement à l'instar des CCC ou d'une charte comme dans les centres de gestion.

Pour les élus UNSa le déploiement d'un outil est indissociable de la fourniture d'un mode d'emploi clair au vu des potentiels RPS induits. La charte ou l'accord constituant pour nous ce mode d'emploi.

Bien que la direction nous indique que les écoutes pédagogiques seront faites avec bienveillance et professionnalisme par des managers rompus à cette technique puisque majoritairement issus de centre de contact (ce dont nous ne doutons pas).

Nous ne pouvons signer un chèque en blanc, l'expérience nous a en effet appris que les engagements verbaux pris ne valent que lorsque les personnes qui les ont pris et dans une moindre mesure les personnes chargées de les appliquer sont en poste. Malheureusement lorsqu'ils partent seuls les écrits et les outils restent.

Aussi compte-tenu du caractère incomplet des éléments fournis et des incertitudes soulevées les élus UNSa actent défavorablement ce projet.

2) Information - consultation projet de déménagement du CCC de Marseille.

Dans le cadre des consultations du CSEE Levallois, les élus UNSa sont amenés à rendre un avis sur le projet de déménagement du CCC de Marseille prévu à la fin du 1er semestre 2023.

Cette consultation fait suite à la présentation faite lors du CSEE du 7 Décembre 2022.

Ce projet consiste à regrouper les 54 collaborateurs du CCC et les 5 collaborateurs de la DR PACAC, sur un même site, au CAP Joliette, 5 boulevard de Dunkerque, dans le 2ème arrondissement de Marseille.

Ce site sera à proximité de sites Covéa, comme le CG IARD et auto GMF et la DR MMA.

Le CCC actuel, situé au 2 rue Negresko, dans le 8ème arrondissement de Marseille datant de 2008, est un site sombre, vieillissant et vétuste.

Le nouveau site est à environ 15 minutes de l'ancien, en transport en commun.

Il a été annoncé le même temps lors d'un déplacement en voiture, mais nous pouvons émettre des réserves, car le temps peut varier de façon importante, suivant le moment de la journée et la forte circulation.

Le Cap Joliette est par ailleurs très bien desservi par les transports en commun (métro et tramway) et est à proximité d'une sortie d'autoroute

Suivant l'étude qui a été faite, sur le prolongement de la durée dans les transports, l'impact serait de 15 minutes supplémentaires pour les plus éloignés. Mais même réflexion que précédemment, cela diffère suivant les heures de la journée.

Par ailleurs, les salariés connaissent la situation géographique et l'environnement de ce site, ayant travaillé pendant plusieurs mois, dans un bâtiment à proximité, lors de travaux dans leur site actuel.

Il y aura 42 positions de travail et un recrutement est programmé.

Les collaborateurs pratiquant déjà le concept en Flex-Office, il n'y aura à priori pas d'impact sur leurs conditions de travail.

La principale nouveauté sera au niveau du mobilier Net (Flip Board, écrans d'animation, bureaux électriques qui se règlent en hauteur,..) et l'aménagement des espaces selon le pilote Net (salle de déconnexion, espace d'animation, bulles de double écoute,..), aménagement de la salle de formation aux nouvelles normes Covéa.

Nous sommes en attente des retours d'expérience concernant les espaces Net, mais, nous pouvons déjà regretter que tous les bureaux ne soient pas électriques (seulement 1/3), pour permettre un confort supplémentaire.

Il est envisagé que les anciens fauteuils soient réparés, avant une remise à disposition aux salariés.

La situation est différente pour la DR PACAC, située au 16 Boulevard de la République à Aix-En-Provence.

Le nouveau site est à 30 kilomètres du site actuel. Et la majorité des collaborateurs, venant en voiture, verront leur temps de trajet allongé de plus de 25 minutes.

Et cela renforce notre demande de trouver des places de parking supplémentaires.

Le parking INDIGO, les Terrasses du Port, est à proximité, mais nous regrettons le faible nombre de places de stationnement, 20 à ce jour.

Suite à la demande des élus, lors de la présentation, indiquant que le parking qui conviendrait le mieux serait le QPark de MARSEILLE Espercieux, Covea Immobilier y a réservé 10 places.

Nous espérons que ces places viennent bien en complément.

Car cela pourrait poser un réel problème en cas de fort taux de présence, lors des réunions d'équipe notamment.

Nous apprécions l'existence d'un parking dédié aux vélos, mais nous restons sans réponses concernant les places prévues pour les véhicules électriques

En termes d'accompagnement, il est prévu que les salariés visitent le site en amont, et bénéficient d'un petit-déjeuner le 1er jour de leur emménagement.

A chaque déménagement, nous regrettons qu'une heure ne soit pas offerte aux collaborateurs, à leur arrivée, afin d'échanger, de s'approprier les lieux et de s'installer à leur poste.

Au vu de tous ces éléments, et l'attente des salariés depuis de nombreuses années concernant ce déménagement, les élus UNSa donnent un avis favorable.

3) Des documents interne se retrouvent régulièrement sur la voie publique, est-ce qu'il est envisagé de doter les agences de destructeurs de documents ?

Il est prévu de doter les agences de destructeurs de documents pour le premier semestre 2023.

4) La Direction du Développement a annoncé dans sa vidéo la baisse des objectifs pour l'année 2023. Or ce n'est pas le cas pour toutes les régions et notamment PACAC qui a vu ceux-ci au contraire largement augmenté. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi et quels sont les critères qui ont déterminé les choix effectués ?

La Direction a fait le choix de revoir ses objectifs initialement prévus car l'atterrissage en fin d'année est en dessous des prévisions. Elle est consciente qu'il est difficile d'être équitable d'une région à une autre, mais des choix doivent être pris tout en restant le plus objectif.

5) Dans certaines régions il est demandé aux DA dont les agences sont ouvertes du lundi au samedi, d'être présents à tour de rôle, en clair de faire une « permanence » le samedi afin qu'il y ait toujours un manager disponible. Les DA concernés se retrouvent donc à travailler du lundi au samedi ; pouvez-vous nous confirmer que dans ces conditions ils

sont exonérés du travail le lundi matin afin de pouvoir bénéficier de 2 jours consécutifs de repos ?

Le DA a le choix de venir ou non travailler avec ses équipes le samedi matin. Au vu des accords temps de travail, s'il vient travailler le samedi matin, il a également la possibilité de reprendre le lundi matin.

6) Pouvez-vous nous faire un bilan de l'activité des agences pour les 24 et 31 Décembre (nombre de visites, nombre de ventes....) ?

Journée du 24/12 : 5 visites/agences, 348 devis et 149 ventes PB

Journée du 31/12 : 4 visites/agences, 297 devis et 104 ventes PB

7) Combien d'agences sont concernés par le PMTA pour 2023 ? Depuis 2 ans ? Depuis 3 ans ?

27 agences sont passées en PMTA pour 2023 et 3 le sont depuis 2 ans .

8) Merci de nous donner le nombre d'agence qui ont réalisé leur objectif d'ACE en 2022 (soit 1,2 PA/ACE).

185 agences, soit 62% des agences ont réalisé leur objectif d'ACE en 2022.

QUESTIONS DIRECTION INDEMNISATION

1) Information - consultation sur le projet de sous-traitance des dossiers sécheresse.

Il est prévu une forte augmentation de la sinistralité climatique pour l'ensemble des assureurs, annoncée par le Livre Blanc Covéa, notamment pour la sécheresse dès 2023 :

Environ 11 400 dossiers concernés par un arrêté Catastrophe Naturelle sécheresse en 2023

5135 dossiers GMF sont actuellement en cours de gestion

L'objectif est donc de se mettre en capacité de gérer efficacement, dès la parution des premiers arrêtés catastrophes naturelles Sècheresse prévue à partir de mars 2023

Sur ce sujet délicat de la sous-traitance de l'activité sinistre, les élus UNSa rendront un avis lors du prochain CSEE.

2) Information - consultation sur le projet de d'évolution des missions et périmètres de l'équipe cession des recours forfaitaires.

L'UNSa rendra son avis lors du prochain CSEE, mais se satisfait déjà de la possibilité ainsi donnée d'évolution du métier d'Employé(e) Administratif et Logistique (classe 2) vers le métier de Conseiller Relation Client (classe 3) pour les 7 salariés concernés, ainsi que de l'accélération prévue de l'indemnisation des sociétaires et l'allègement de la charge des Centres de Gestion.

3) Information - consultation sur le projet de passage en NET du CG IRD de Saran.

Les élus UNSa sont amenés à rendre un avis dans perspective de la création du CG IRD de Saran dans la configuration d'un espace NET. L'aboutissement de ce projet d'aménagement est prévu au cours du mois de juin 2023.

Le nouveau CG sera localisé au 1er étage du bâtiment B1. Il permettra d'accueillir à termes 48 gestionnaires et leur encadrement.

Le centre bénéficiera des aménagements les plus récents incluant des espaces de travail, d'animation, de convivialité et de déconnexion. Les nouveaux espaces offrent la liberté de choix de sa place de travail,

incluant le Flex office avec 7 positions pour 10 conseillers, 30 % des bureaux seront motorisés pour le travail debout.

D'un point de vue organisationnel il sera possible de télétravailler le jeudi dans la limite de 2 jours par semaine. Les salariés concernés seront ainsi équipés d'un double Tiny ce qui leur permettra d'éviter le transport et la manipulation du matériel.

La direction explique que l'accompagnement des collaborateurs passe par l'appropriation des nouveaux espaces, l'information des collaborateurs, la sensibilisation de ces derniers aux nouveaux usages, la captation de l'information et l'embarquement de la totalité des collaborateurs.

Au-delà de ces considérations purement matérielles et immobilières les élus UNSa considèrent que qu'avec le passage en Net, les salariés concernés entrent dans une autre dimension : le Flex Office supprime de fait la réunion hebdomadaire, sur un même temps et un même lieu, de l'équipe complète.

Se substituent à cet état de fait de nouveaux modes de connexions et d'animation à distance par Visio à destination des télétravailleurs. Mais Sont-ils suffisants pour préserver les interactions humaines au sein de l'unité de travail ?

Faute de recul suffisant concernant les CG passés en net, nous ignorons encore les répercussions de ce phénomène sur la cohésion du groupe et l'isolement des salariés.

Il conviendra dans tous les cas de se montrer vigilant sur les modes de fonctionnement des centres de Gestion en Flex Office et sur leurs impacts sociaux.

Aussi compte-tenu de ces éléments les élus UNSa prennent acte du projet de passage du CG IRD de Saran en Net.

4) Beaucoup de sociétaires et collaborateurs constatent que le Service Sinistre « Gestion Délégué IRD GMF » (ODA) - 09 74 87 87 89 n'est pas joignable. Certains sociétaires sont en attente du suivi de leurs dossiers depuis des mois. Pouvez vous faire un point sur l'activité de ce service, dossiers ouverts, dossiers traités, joignabilité, etc. Quelles solutions la Direction compte-elle mettre en œuvre pour résoudre cette situation ?

En 2022, 62.288 dossiers IRD ont été gérés par ADENES et le stock fin 2022 s'élevait à 29.878 dossiers. La joignabilité était de 87% en DST et 55,1 % en SST, ce qui est comparable à la joignabilité des services IRD de la GMF.

La Direction indique que des points hebdomadaires sont effectués avec notre partenaire et des Comités de Pilotage sont mensuels. Il existe un suivi des plans d'actions ainsi que des réclamations des sociétaires et des demandes formulées par ANS et des chargés de mission.

La Direction reconnaît toutefois que les résultats ne sont pas aux attendus et un Plan d'Assurance Qualité a été mis en place à compter du 1er janvier 2023 avec des objectifs en termes de qualité de service et de joignabilité ainsi que des pénalités en cas de non-atteinte des objectifs.

5) VERISURE: nombre de sociétaires bénéficiant d'un équipement VERISURE via le process GMF depuis sa mise en place.

+ de 22.000 sociétaires ont bénéficié d'un équipement Vérisure par l'intermédiaire de la GMF. La Direction n'est pas en mesure de mesurer l'impact de cette mesure sur la sinistralité.

Les élus soulignent que la vente de prestation Vérisure ne relève pas du métier de gestionnaire, surtout en Auto.

L'UNSa déclare douter de la comptabilité entre la satisfaction client et la pression exercée par la P3CO dans ce domaine.

6) SINAPS : quelles sont les modifications prévues et dans quel délai ?

SINAPPS est un portail, proposé par le prestataire DARVA, permettant l'attribution, automatique ou manuelle, de mission(s) à des prestataires pré-définis. Il permet aussi le suivi de ces missions grâce à la remontée d'informations côté MMA des différentes étapes franchies par le prestataire.

Le 1er lot date de novembre dernier et une livraison complémentaire est prévue en mars prochain. Elle permettra de donner aux sociétaires une meilleure visibilité de l'évolution de leur dossier sur leur espace sociétaire avec, comme l'espère la Direction, moins de sollicitations de leur part. Le Lot 2 est en cours de conception avec une livraison prévue au 4ème trimestre 2024, prévoyant une intégration dans RSI.

Les élus regrettent que le problème de l'ordre de présentation des documents dans SINAPS remonté en Commission de suivi Wrap-Up ne soit pas encore pris en compte par une correction de la livraison initiale.

7) CG de Bordeaux : nombre de dossiers sinistres NAVILOISIR – CHASSE – BICYCLETTE ? Y a-t-il une compensation réalisée pour ce CG par rapport aux autres CG qui ne gèrent pas cette typologie de dossiers ?

On compte à fin décembre : 0 dossier sinistre bicyclette, 7 dossiers Chasse, 140 dossiers Naviloisirs

Au vu des chiffres, la Direction n'envisage pas de compensation.

8) Heures supplémentaires : pouvez-vous nous indiquer dans quelle vacation les gestionnaire sinistres doivent se loguer durant les heures supplémentaires effectuées ? (gestion DST SST TAC etc.....). Est-ce à la main de la planification ou à celle du manager de proximité, existe-t-il un process identique à chaque centre de gestion ?

La Direction rappelle que les heures supplémentaires sont dédiées en priorité à la Gestion, mais par nécessité de service peuvent être affectées à d'autres vacations.

Les élus demandent que les heures de Gestion effectuées en heures supplémentaires soient bien comptabilisées séparément de celles du planning initial pour un meilleur suivi, notamment en Commission de suivi Wrap-Up.

Pour toutes questions : contact@unsacovea.com

