

Présentation des bilans sociaux

- Les élus UNSa demandent que l'indicateur des démissions dont la progression est préoccupante soit surveillé d'autant que les recrutements sont difficiles. Le nombre de licenciements a également augmenté depuis le statut commun et les élus s'inquiètent de voir que 42,9 % de licenciements font suite à inaptitude.
- Les élus UNSa pointent le très faible nombre de ruptures conventionnelles et relèvent le manque de transparence dans ce domaine. La Direction confirme que Covéa ne souhaite pas généraliser ce type de fin de contrats qui reste du « cas par cas ».
- La classe métier apparaît et non la classe personnelle. Sur le sujet de la classe, l'UNSa revendique une nouvelle fois le passage en classe 4 des conseillers GRC des Centres de Gestion.
- L'UNSa repose la question de la justification du refus des temps partiels en Direction Indemnisation et dénonce cette position contraire à l'équilibre vie privée / vie pro.
- Les élus UNSa s'étonnent que des managers continuent à indiquer aux salariés que le report des 5 jours de CP n'est pas automatique et qu'ils ont besoin de leur accord pour en bénéficier. La règle est bien que les managers qui n'autorisent pas le report doivent prévenir ADP, à défaut le report des 5 jours est automatique. L'UNSa demande également qu'il soit rappelé aux encadrements que les demandes de congés doivent être posées directement sur Lifebox.

Point DTSI

- Les élus UNSa font remonter qu'un certains nombres de problèmes techniques persistent et perturbent l'activité des conseillers (ex : communications coupées lorsqu'on laisse un message vocal aux sociétaires avec mobile free hors réseaux, OBS a ouvert un ticket chez free mais nous n'avons pas de date de résolution.)
- Projet accueil agence : le pilote est en cours sur 26 agences, les problèmes de connexion Wifi, de connexion automatique à l'imprimante et de couverture téléphonie sont en cours de résolution.
- Projet Covéa 1 ou 2 TPE dans les agences GMF et MAAF : les agences pilotes testeront les terminaux de paiement entre septembre et décembre 2023 pour une généralisation en janvier 2024.

Questions internes

- Chèque rentré scolaire Glady : 100 € seront remis aux salariés pour la rentrée 2023.
- Liquidation du stock de DVD et d'objets de pub des permanences CSEE : les DVD seront vendus à 1€, les salariés pourront se rendre dans les permanences de Levallois et Saran.

Questions Direction du Développement

- **Télétravail du samedi pour Artel : Quelles sont les raisons qui empêchent le télétravail du samedi chez Artel, sachant que les salariés ne se déplacent que pour une demi-journée ?**

Artel applique les règles de la Direction du Développement. Pour la Direction c'est pour des raisons organisationnelles et de sécurité. Le samedi, les CCC prennent moins d'appels que les autres jours mais pour des raisons d'équité, tous les CCC sont ouverts le samedi. Avec peu de collaborateurs prévus sur site le samedi il y a davantage de risque de conseillers isolés sur le plateau.

Les élus UNSa soulignent le fait que l'isolement de salariés dans les agences ne semble pas poser de difficulté et qu'il n'y a pas de présence de managers en semaine jusqu'à 20h00.

La Direction accepte de réexaminer cette question, mais cela entraînerait de repenser toute l'organisation de la planification et elle veut conserver des règles d'équité alors que les dimensionnements des CCC sont variables.

- **Qu'en est-il des détachements des Conseillers de CCC vers les Centres de Gestion ? Confirmez vous leur suspension ?**

La Direction affirme que les détachements vers les CG ne sont pas suspendus même s'ils sont très peu nombreux et rappelle que la DDEV a accordé 150 mois de détachements de salariés de CCC et que les autres Directions doivent faire preuve de réciprocité.

L'UNSa donne le cas d'une interruption de recrutement d'un conseiller CCC vers un CG et la Direction reconnaît que cela s'est effectivement produit alors qu'il existait un problème de joignabilité dans les CCC. Les élus UNSa regrettent ce cas qui a pénalisé le salarié concerné d'une part et compliqué le recrutement en CDD du CG demandeur d'autre part ; ils souhaitent que ces refus restent exceptionnels.

- **Pour les CCC : pourrait-il y avoir un temps programmé et consacré en dehors de la réunion hebdomadaire pour faire les E-Learning obligatoire que nous devons faire ?**

Les élus UNSa exposent que les formations en e-learning lors des réunions hebdomadaires sont souvent lourdes et le temps dépasse sur celui consacré à la lecture d'Odyssée. De plus, suite à absence, le temps accordé pour le rattrapage est souvent insuffisant.

- **Point sur la gestion des appels sortants suite à la nouvelle loi sur les appels commerciaux au regard de la note Animco du 8 mars 2023 (frontière entre la relance à l'initiative du soc et du phoning). Par ailleurs, pouvez-vous confirmer qu'en CCC Animco est bien à lire pendant son temps de travail ?**

La GMF est en test pour respecter ces créneaux pour l'ensemble des appels (relances devis, agd, fichier sim). Il est confirmé que cette lecture des notes Animco est à faire pendant son temps de travail, pendant le temps imparti « Odyssée », pendant les réunions hebdomadaires

- **Pouvez-vous nous préciser les raisons légales concernant l'obligation de demander, enregistrer et scanner la Carte Nationale d'Identité ou Passeport du sociétaire passant en agence ? Les sociétaires comprennent qu'on s'assure de leur identité mais faire une copie engendre de l'insatisfaction.**

Cette législation est relative aux Obligations relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux avec des dispositions relatives au gel des avoirs et à l'interdiction de mise à disposition. Les consignes sont données par la Direction de la conformité Covéa. Il importe de veiller à la qualité des données au vu d'une réglementation stricte avec obligation de résultat. La conservation des pièces est nécessaire pour justifier du respect de nos obligations en la matière.

- **Agences : La règle de présence 60/40 est appliquée de manière très dogmatique par certains Managers de Managers et les DA concernés se sentent amputés d'une part de leur autonomie. Ces refus de déroger à la marge sont aussi mal vécus par les collaborateurs des agences qui ne comprennent pas cette règle soit mise en œuvre exclusivement lors de la pause de congés. Cette situation, crée de l'incompréhension et un questionnement sur le rôle du DA. N'est-ce pas en opposition avec le niveau de confiance et de responsabilité que vous accordez aux managers du terrain ?**

La règle des 60/40 est une règle ancienne applicable à la DDEV destinée à assurer la continuité d'un service minimum. Cette règle permet à un collègue de ne pas se retrouver seul, ou de devoir fermer l'agence. Toutefois la Direction souligne l'importance de l'intelligence situationnelle. La Direction fera donc un rappel à la ligne managériale pour qu'il soit fait preuve dans des situations particulières de souplesse et de compréhension : le manager peut déroger.

Les élus observent néanmoins que l'arbitrage est souvent opéré par le RCT.

- **Les responsables de proximité (DA notamment) demandent aux salariés de s'engager dans leur souhait de CP jusqu'à fin septembre. Or la validation ne se fait pas dans un délai raisonnable afin que le salarié puisse lui aussi s'organiser pour ses vacances. Pourquoi imposer cette procédure de s'engager sur la volonté des congés si par ailleurs le salarié ne dispose pas de la même visibilité pour ses vacances ?**

La Direction après avoir confirmé qu'il est préférable d'anticiper pour permettre à chacun de s'organiser, reconnaît qu'il n'y a pas de raison de retarder leur validation.

- **Est-il possible en agence de comptabiliser les PA réalisées par les CCC dans le plan de marche de l'agence au lieu d'avoir un compteur séparé ?**

Non, ils rentrent déjà dans objectifs du portefeuille.

- **Pour faire suite à la réponse donnée au CSEE de mars, est-il possible que les agences pré-PMTA fassent l'objet d'un blocage informatique comme pour les PMTA ? Ce point générant un manque de visibilité pour les CCC.**

Il n'est pas prévu de blocage informatique comme pour les PMTA. Des anomalies (contrats faits par des CCC, pour des agences en pré-PMTA) avaient été constatées au début de cette mise en place mais les salariés des CCC sont maintenant avisés des agences concernées.

- **Nous avons alerté sur les conditions de travail des agences ayant eu à gérer des événements climatiques catastrophiques (Vichy, Châteauroux, La Teste de Buch...). A la suite de cela un mail a été expédié aux responsables d'agence afin de les assurer d'une vigilance accrue sur leur agence. Quelles mesures ont été concrètement mise en œuvre ? Au vu de ces événements de plus en plus fréquents avez-vous réfléchi à une procédure spécifique à déclencher pour la ou les agence(s) ?**

Différentes mesures sont envisageables en cas d'événements de grande ampleur. Dans le passé, on a fait jouer la solidarité inter-réseaux. D'autres solutions sont possibles comme la sous-traitance. Un groupe de travail DG Assurance France transverse est prévu sur le sujet pour observer les différentes pratiques dans les autres marques du Groupe et la DDEV sera partie prenante.

- **Point sur l'organisation estivale pour les CEC en agence et les CCC.**

La Direction annonce différentes mesures :

- La majoration des détachements des CCC vers les agences sur la période de juin à septembre
- La reconduction des mesures de recrutements de CDD en CCC : 60 CDD de 6 mois sont en cours de recrutement, sur 5 ou 6 CCC susceptibles de les accueillir et les former : 10 à Arras, 14 à Bordeaux, 10 à Ermont, 14 à Nancy et 12 à Saran avec une formation du 15 mai au 9 juin et une prise de poste au 12 juin
- L'ouverture de l'ACDV aux agences.
- Mais comme l'an passé les 80 % de joignabilité n'ont pas été atteints sur cette période, il sera donné aux CCC la possibilité de faire des heures supplémentaires afin d'atteindre l'objectif (sur la base du volontariat). Le volume d'heures supplémentaires nécessaires ainsi que les modalités sont en cours d'étude.

Questions indemnisation

- **Retour de la Commission Suivi wrap-up.**

La Direction fait un rappel des engagements pris et respectés et souligne que l'allongement des temps de communication est un bon signe car il démontre une meilleure adéquation aux besoins de pédagogie et de qualité de l'accompagnement du sociétaire.

- **Information sur l'évolution des équipements digitaux favorisant l'animation des équipes à la DI.**

Les dispositifs d'animation en place (vidéoprojecteur, paper-board) ne répondent plus au besoin des équipes et sont disparates au sein des différentes entités de la DI. De plus, la mise en place du télétravail implique que les managers s'adaptent et innovent dans leurs méthodes d'animation. La DI souhaite en conséquence installer des outils digitaux au sein de ses entités.

Questions indemnisation

- **Quotas de formules JATT dans les CG : Quel sens est donné à cette mesure ?**

Chaque année, le choix de la formule est choisi pour 1 année, en accord avec l'encadrement. L'objectif est de répondre aux attentes des sociétaires avec des effectifs journaliers suffisants d'où des arbitrages éventuels. Un quota avait été fixé pour les formules 17 et 22, car le nombre trop important de demandes sur ces formules n'auraient pas permis de mettre en place une planification. Il s'avère que le plafond n'a pas été atteint.

La Direction évoque l'expérimentation future des horaires individualisés dans les CG Auto et précise que l'objectif est de les généraliser ensuite aux CG IRD.

- **La question du 2ème ATS**

L'UNSa insiste sur la nécessité de pérenniser le 2ème poste ATS dans les CG Habitation avec 2 groupes GRC, non seulement pour la formation des nouveaux conseillers, mais aussi pour assurer la formation continue des plus anciens. Les élus UNSa soulignent également que les ATS sont encore sollicités pour assurer des FISIN (la Direction confirme que des recrutements sont en cours au service Formation).

La Direction est encore en réflexion et rappelle sa volonté de former techniquement les managers pour seconder les ATS. La question de la pérennisation n'est pas encore tranchée.

- **CG des Antilles : il n'y a plus d'Inspecteur Corporel sur le secteur depuis septembre 2022 pour cause de départ en retraite. Merci de nous indiquer les mesures prises à titre conservatoire. Quelle est la nouvelle organisation qui va être mise en place ? A quelle date ?**

Il n'a pas été décidé de remplacer ce poste. En cas de besoin, les CG peuvent faire remonter aux managers et se faire aider d'un avocat. La Direction avec le nouveau RRI va toutefois revoir la question des 11 dossiers concernés restés dans ces CG ainsi que la situation en général.

Questions diverses

- **RIE Cap Levallois : les travaux de remise en état du sol de l'espace cuisine seront effectués pendant la période estivale, avec une fermeture du RIE du 30 juin au septembre. Diverses solutions de remplacement temporaires sont à l'étude.**
- **Un nouveau médecin référent sera désigné sur le périmètre Levallois à compter du 2 mai et sera présente tous les mercredis.**
- **Le temps supplémentaire de trajet lors des formations est payé à 50% et non en heures supplémentaires ou complémentaires.**