

Question interne

Vote bons Noël adulte et enfants :

- Approbation à l'unanimité pour le Bon « Adulte » à 183€
- Choix du prestataire : UP choisit à l'unanimité pour la livraison des Bons de Noël

Les élus UNSa suivent la majorité des Organisations Syndicales pour une dotation de 60€ des Bons de Noël « Enfant » (jusqu'à 16 ans). L'objectif est de maintenir un équilibre budgétaire du CSEE et une équité pour les salariés sans enfants.

Questions Ressources Humaines

DI et DMCP : Consultation sur le projet de recours au travail dominical le 1er octobre 2023 en raison d'une livraison de version majeure Covéa.

Infirmière de Saran : à quelle date le site de Saran sera-t-il dotée d'une infirmière ?

- La Direction prend la décision d'une recherche à temps complet en prestation externe suite à la difficulté à recruter en temps partiel.
- La Direction avance que la prestation externe revient moins cher à l'entreprise.

L'UNSa est satisfaite que sa demande d'un poste à temps complet formulée en CSSCTE soit enfin acceptée mais maintient cette même demande pour les sites de Levallois et de Tivoli.

Information - consultation sur la demande de renouvellement de l'agrément du service autonome de santé au travail MMA Strasbourg

Questions Direction du Développement

Communication de la cartographie des CCI et leur nombre ?

- La DDEV compte 50 postes de CCI (Conseiller Clientèle Itinérant) soit un minima de 1 par zone.
- A ce jour, 3 postes vacants en cours de recrutement sur les DR Ouest, Est et Centre.
- Un CCI peut assurer le remplacement d'un Directeur d'Agence.

Un CCI peut-il intervenir dans 1 zone différente de la sienne ? Dans quelles circonstances et à quelle fréquence ?

Le CCI est rattachée, hiérarchiquement à un RCT, pour une intervention sur sa zone. Il peut être amené, à titre exceptionnel, à faire un renfort sur une autre zone selon l'activité et la distance.

Point sur le parrainage.

- L'enjeu est de rajeunir le portefeuille GMF via les ACE et le Parrainage.
- Fin aout, 17650 filleuls ont souscrit au moins un contrat.

Motopass : Synthèse du dispositif et de formation déployé.

- Le contrat Motolis est le produit le plus ancien. Une modernisation importante s'imposait !
- L'objectif est de fidéliser le sociétaire et faciliter la souscription pour les équipes commerciales (outils et similitudes avec Autopass).
- La formation s'articule avec un e-learning d'acculturation de la moto et un présentiel pour un focus sur le e-learning, la présentation du nouveau produit et la prise en main du nouvel outil.
- Le réseau est formé via la ligne managériale.
- Le déploiement est prévu le 2 octobre 2023.
- L'objectif est de 14.000 PA en 2024 contre 12.000 en 2023.

Le contrat Accolia 15K souscrit par les CCC ne compte pas dans les chiffres de l'agence ; ils n'apparaissent pas dans leur pilotage. Où sont comptabilisés ces PA ?

- C'est un produit uniquement commercialisé par les CCC car il n'y a pas de questionnaires de santé.
- Les affaires nouvelles sont comptabilisées dans les compteurs CCC.
- Les objectifs sont aux attendus.

Bilan du nombre de CDD par CCC sur la période estivale ?

- A date, 54 CDD toujours en poste sur les 56 recrutés avant l'été.
- Un recensement est en cours pour déterminer le nombre de CDD qui se verront offrir un CDI en CCC ou agence.
- Les entretiens auront lieu courant octobre pour des prises de postes au 1er novembre.

La méconnaissance ou le non-respect des règles de prescription épargne peuvent poser des difficultés entre les acteurs de la DDEV et de la DAV lors de la concrétisation d'affaires. Des rappels et/ou blocages informatiques ou messages pop-up sont-ils prévus par la direction ?

- La Direction Assurance Vie impose les règles.
- Il s'agit pour la Direction d'un sujet permanent qui ne manifeste toutefois pas d'inquiétude sur ce point et ne constate pas beaucoup d'anomalies. Il n'y a d'ailleurs pas de blocage pour des affaires de + de 50 000€ d'une agence (hors de son périmètre).

Les élus dénoncent sur le terrain une concurrence entre les salariés des 2 directions.

Pourquoi la Direction Générale n'a pas prévu plus de goodies en référence à la Coupe du Monde de Rugby ? Les sociétaires et contacts en ACE sont demandeurs.

- Contrainte Budgétaire !!! Le budget rugby est dans les espaces publicitaires TV, Radio et Presse!
- La Direction invite les agences à commander des goodies sur le catalogue des objets publicitaires.

La visibilité « Coupe du Monde de Rugby » en agence se limite aux affiches de campagnes, au totem et aux 2 ballons « filigramme ». Pourquoi rien de plus dans ces lieux de contact client ?

- Contrainte Budgétaire !!! Le budget rugby est dans les espaces publicitaires TV, Radio et Presse!

Quel est le nombre moyen d'appels par jour sur un plateau téléphonique en général : Artel, CCC ?

- Artel : de 60 à 70 appels par jour
- CCC : entre 18.000 et 21.000 appels par semaine avec des pics de 7.500 à 9.000 les samedis.

Le projet Accueil Client a évolué mais beaucoup de difficultés persistent : problème des tablettes, de fiches clients qui ne sont pas les bonnes, impact sur le nombre de visites. Quelles mesures sont prévues pour pallier ces difficultés ?

- La Direction ne nie pas certaines difficultés rencontrées dans certaines agences et rappelle qu'il est important de signaler les incidents au Service-Tech. La DTSI a pris l'engagement de régler les problèmes techniques et un certain nombre a été résolu selon la Direction.

Les élus soulignent que sur le terrain, la tablette est loin d'être systématiquement utilisée en direct. La saisie étant alors effectuée à posteriori par le conseiller, une fois revenu à son poste.

Combien d'agences n'ont pas de DA à fin aout ?

- 8 postes de Directeur d'Agence sont à pourvoir, soit 2,7% de l'effectif global.
- Le travail sur l'anticipation porte ses fruits, les chiffres étant meilleurs que ceux des 2 années passées.

Le nombre de messages reçu par le biais de la messagerie sécurisée augmente même pendant l'été, or les effectifs sont moindre pendant les congés. La règle qui nous demande de traiter la messagerie sécurisée sous 48h est-elle toujours d'actualité ?

- La DDEV enregistre une augmentation de 9,4% de la Messagerie Sécurisée durant l'été pour une baisse de flux physique de 4,6%.
- La règle de traitement de la Messagerie Sécurisée est toujours de 48h sans pénalité en cas de dépassement.

Merci de nous faire un retour région par région sur le nombre d'agences qui ont fermé définitivement le samedi matin en 2023. Quelles conséquences financières pour les salariés de ces agences ?

- 17 fermetures d'agence le samedi matin en 2023 et d'autres à venir.
- La Direction indique que le changement d'horaires s'est fait en concertation avec les salariés de l'agence. Elle rappelle que la perte de la compensation financière est l'application de la règle prévue par l'Accord temps de Travail.

L'UNSa dénonce les conséquences sur les salariés qui doivent revoir leur organisation personnelle et supporter une baisse significative de leur rémunération. Elle dément la réalité d'une concertation avec les salariés.

Les agences de La Rochelle et Niort ont reçu un fichier afin de contacter les sociétaires susceptibles d'être touchés par le séisme. Le retour fait par les 2 agences est très positif ! Est-ce une pratique courante qui pourra s'appliquer pour d'autres évènements ? Y aura-t-il de l'aide si jamais l'ampleur des dégâts touchait une agence en sous-effectif (voir mettre dans la boucle les CCC) ?

- Le dimensionnement de l'agence est pris en compte pour ce type d'opérations.



Questions Direction du Développement

Questions Direction Indemnisation

Information sur un projet d'évolution de l'organisation au STI.

- Le Service Risques Spécifiques est une entité du Service Technique Indemnisation organisée autour d'un domaine Auto et d'un domaine IRD.
- Le projet prévoit :
 1. Le rattachement du Service Risques Spécifiques au Domaine IRD.
 2. La création d'un poste de Responsable de conseil et organisation avec transfert des compétences entre le manager de domaine et le responsable conseil et organisation.
 3. Un projet d'évolution d'organisation sans changement de métier, de localisation, d'outils et d'effectif.
- Les 2 groupes sont rattachés au manager de domaine. On peut trouver illogique de trouver le Groupe Auto rattaché au Domaine IRD mais le choix a été fait pour ne pas séparer le Groupe Auto du Groupe IRD. D'ailleurs ce n'est pas une situation isolée puisque la gestion déléguée comporte déjà un domaine auto et un domaine habitation.
- 6 CDI prévus dans chaque entité Risques Spé (1 démission en septembre) donc 2 recrutements en cours.
- La direction reconnaît la nécessité de faire évoluer les outils, mais ce volet n'est pas prévu dans ce projet.

SSI : point de situation (effectif, stock, reliquat).

- Suite à au recrutement du nouveau manager en mars 2023 : un plan d'accompagnement est en place, la cohésion s'est améliorée. Une mobilité interne COVÉA est remplacée par le CDD embauché pour le « surcroît d'activité ». Un nouveau CDD pour le « surcroît d'activité » est recruté, accompagné d'un alternant.

- En chiffres, à la fin de la semaine 37 :

7355 dossiers en stock ; les flux sont maîtrisés selon la Direction.

6296 agendas en reliquat : c'est un pic normal pour la période estivale !

Une opération de clôture de masse a été faite avec environ 1000 dossiers

Risques spécifiques : point de situation (effectif, stock, reliquat).

- En chiffres :

2654 reliquats pour l'ensemble du service

10105 stocks en auto

11015 dossiers IARD dont rugby

- 1 CDD est en renfort pour palier à une absence longue durée.
- 1 recrutement est en cours suite à un départ
- L'effectif global est de 6 ETP plus 1 CDD

Information sur le projet Leads.

La DI souhaite avec ce projet de test exploiter davantage le potentiel de collaboration avec la Direction du Développement et fait le constat suivant :

- Certains sociétaires, qui auraient potentiellement un besoin d'équipement en produits additionnels (assurer un autre bien ou encore protéger ses revenus et sa famille), ne sont pas mis en relation avec le réseau
- L'utilisation d'agenda ne constitue pas un canal de transfert optimal dans les situations où il y a une urgence de traitement (exemple : dans le cas des VEI – véhicules économiquement irréparables, le sociétaire ayant besoin rapidement d'une solution de financement et d'assurance pour un nouveau véhicule)
- Le test est prévu sur le périmètre de l'ensemble des Centres de Gestion Auto. sur une durée de 3 mois, avec un début fixé au 23 octobre et une fin au 31 janvier 2024.

L'UNSa a souligné les éventuels écueils : la détermination du moment le + propice pour une mise en relation, l'accueil du sociétaire envers cette nouvelle sollicitation commerciale qui s'ajoute à Vérisure, et demande à ce que le conseiller juge lui-même de l'opportunité de la démarche, sans objectifs quantitatifs.

Il est bien prévu un pilotage du test au global pour l'ensemble des Centres de Gestion. Aucun objectif n'est fixé dans le cadre de ce test.

L'UNSa se montrera attentive à la mise en place de ce test et aux suites qui y seront données afin de préserver l'autonomie du conseiller, la relation de confiance avec le sociétaire et éviter une pression supplémentaire liée à une attente de résultats chiffrés.

Bilan de l'activité estivale suite aux évènements climatiques.

- 15959 dossiers climatiques ont été ouverts sur l'été 2023
- Des requis DST ponctuels ont été nécessaires pour ouvrir des dossiers sinistres « post » dégâts climatiques. (grêle, orage,...)

Peut-on avoir un état de situation sur la gestion des dossiers « sécheresse » ? Nombres de dossiers ouverts, traitements,...impact de l'externalisation avec Docapost.

- Concernant la Sècheresse de 2022, 9780 dossiers ont été enregistrée en 2023. 1820 dossiers ont été clôturés sans suite.
- Tous les arrêtés CATNAT sont reconnus et saisis. Les deux derniers arrêtés datent de septembre 2023.
- La satisfaction client d'ouverture et suivi des dossiers (CG et DOCAPOST) est à 8,8.

Des salariés auto traitent à nouveau des dossiers grêle en 2023 : nombre de dossiers grêle ouverts en 2022, nombre de dossiers grêle encore en cours de juin 2022 et nombre ouvertures grêle sur 2023.

- 5600 déclarations ont été ouvertes en 2023 contre 28452 en 2022.

Peut-on avoir un retour sur l'avancée du CG IRD d'Orléans ? Effectifs (recrutement, démissions, fin des périodes d'essai,...) et niveau de compétence à ce jour. Le centre de gestion Habitation de Saran aide-t-il encore d'autres CG Habitation ? Quelle part représente les dossiers sécheresse dans la charge de travail ?

- A date, le Centre de Gestion a connu 6 ruptures de contrats durant ou à terme de la période d'essai, à l'initiative des salariés. La GMF a mis fin à la période d'essai de 3 salariés.
- Le Groupe GDS n'est pas complet. Les formations sont dispensées et étalées au rythme des arrivées.
- GRC1 : l'objectif est de 14 conseillers ; l'effectif est de 11 ce jour, 2 arrivées sont prévues au 1er octobre et une mobilité est programmée vers le groupe GDS.
- GRC2 : l'objectif est de 14 conseillers ; 4 postes sont à pourvoir suite à 3 mobilités vers le GDS et une mobilité géographique interne ou externe.
- GDS : l'objectif est de 11 conseillers ; 5 postes sont pourvus, 3 arrivées sont en cours et 3 recrutements à prévoir.

Point sur les recours traités en 2022, Quelle évolution par rapport à 2021 ? Un suivi est-il à présent effectué sur les recours ? Quelle est la politique de la GMF ?

- La Direction rappelle que le recours constitue une activité fondamentale de l'activité Indemnisation mais admet qu'elle est difficile à piloter.
- Le retard s'élève 170 000 agendas de recours pour l'Habitation et c'est un sujet de préoccupation dans ce domaine.
- Un système de relances automatiques sera livré début 2024.
- Entre 2021 et 2022, les recours émis ont diminués (112.779 contre 117.418) pour un résultat financier similaire. La Direction le traduit par l'enregistrement de sinistres climatiques de grande ampleur entraînant un « surcroît d'activité ». Pour pallier au manque de temps pour établir les recours aux compagnies et satisfaire nos sociétaires, la GMF a fait le choix de l'avance des frais de réparation aux sociétaires avec ou sans recours adverses.
- Le pic d'activités n'incombe pas qu'à la GMF puisque le nombre de recours adverses subi est également à la baisse.

Des procès-verbaux contenant des pièces sensibles sont envoyés sous format CD ROM au CG gestionnaire. Comment procéder pour exploiter ce support ?

- Ce mode d'envoi est très rare. Dans ce cas de figure, on demande à l'expéditeur de transmettre le lien pour télécharger les pièces.

En GDS, il y a beaucoup d'appels en SST de CRT (pour les DSI) car le dossier est au nom du RCG (ou du RRS). Du coup, les CRT passent toujours les appels en GDS : est-ce la consigne ?

- Il ne s'agit pas de consigne mais d'une contrainte informatique.
- Ou bien un POSDOS a été effectué et le dossier est toujours en attente d'affectation, c'est alors le nom du RCG qui apparaît.
- Ou bien c'est suite à l'envoi d'un SMS par un gestionnaire GDS, c'est alors son numéro de téléphone qui apparaît.

La Direction vient de retirer la convention CIDEPIECOP du champ de compétence de la GRC, peut être autre chose plus tard....tout cela soulève beaucoup d'interrogations de la part de mes collègues, ils pensent finir par être comme dans un CRT...

- Les salariés des groupes GRC aiment leur travail dans tous ses aspects : le côté répétitif parfois mais aussi le caractère complexe qu'offrent certains dossiers. Les conseillers attendent leurs plages de gestion pour traiter ces dossiers plus spécifiques et cela augmente l'intérêt qu'ils portent à leur métier.
- La majorité des appels sont traités en GRC et comme on l'a souvent dit : la GRC est la vitrine de la DI. Il ne faut pas les démotiver, bien au contraire !
- La question est donc : quelle est la politique envisagée par la Direction pour remotiver les équipes GRC ?
- L'Audit COVEA est à l'origine de ces modifications.

- Les équipes GDS ont repris les quelques dossiers relevant de cette convention. On dénombre environ 2 dossiers par mois et par Centre de Gestion.
- 5 Centres de Gestion continuaient la gestion depuis 2019. Dorénavant, tous les Centres de Gestion ont repris cette activité. Pour certains gestionnaires, c'est une nouveauté et une complexité.

Le 31 août 2023, il a été mis en place une organisation spécifique dans les CG : renfort SST en GRC et renfort DST pris uniquement par les services GDS. Il a été indiqué dans certains CG que « la DI demande à chaque CG d'être particulièrement vigilant aux flux téléphoniques ce jour. » ou encore « aujourd'hui le 31 août, il s'agit d'un jour décisif pour conforter notre joignabilité du mois ». L'après-midi, de nouveau cette organisation a été mise en place tout en précisant « ces renforts ont pour but de stabiliser les bons résultats de la matinée et d'éviter une surcharge d'appels liée à la fermeture des flux entre 11h et 14H ». Pouvez-vous nous expliquer pourquoi cette journée était aussi importante ? Quel était le but de cette organisation ? A-t-elle vocation à se renouveler ?

- La joignabilité est l'effort du sociétaire pour nous joindre !
- C'est une Priorité pour la GMF.
- Le 31 août est la date qui pouvait permettre de basculer l'item de joignabilité dans le positif ou le négatif.
- La Direction assume cette démarche et remercie l'ensemble des équipes pour les efforts fournis.

La Direction Indemnisation a manifesté son souhait de renouer avec les moments de convivialité de la période avant Covid. Pour fin 2023, sera-t-il, comme l'an passé, accordé sur un jeudi, une plage supplémentaire sans téléphone pour l'organisation d'un repas de fin d'année ?

- La Direction déclare renouveler la possibilité de repas de fin d'année (3 dates seront proposées pour faire tourner les CG).
- L'UNSa rappelle qu'il n'y aura plus de participation financière de la part du CSEE (règles URSSAF) et demande si la DI acceptera d'y suppléer : refus de la Direction.

L'UNSa regrette que les CG ne bénéficient pas au même titre que les CCC d'un budget pour des moments de convivialité.

Question Direction DTSI

Etat des lieux des différents bugs recensés ou dysfonctionnements informatiques et du nombre de corrections apportées, depuis le début de l'année, en nous explicitant la moyenne de temps de résolution en fonction des cas remontés ou détectés. Ainsi, depuis plusieurs mois déjà, les conseillers des centres de gestions ont de réels problèmes à assurer un service fluide auprès de nos sociétaires. Quand ce n'est pas la téléphonie c'est l'informatique qui a un fonctionnement chaotique. On note une amélioration sur la période récente mais un bilan avec des explications serait le bienvenu.

- Evènements majeurs :

Déploiement de la Softphonie en agences GMF sur le premier trimestre

Résolution du problème du PDT qui fige et qui fait planter le bandeau le 29 Mars

Déploiement de l'accueil agence en Avril et en Juin 2023

Lenteurs observés sur le bandeau à partir d'Avril 2023

Mise en place d'une taskforce en Juin 2023 :

- Première tentative de correction le 26 Juin n'a pas donné satisfaction (retour en arrière)
- Deuxième tentative le 26 Juillet (arrêt des fonctionnalités STI) => baisse des latences

Les travaux en cours :

1. Rationalisation config Genesys (GAV, connexions SIP Server) et mise en place de CS Proxy.
2. Audit/diagnostic avec un expert Genesys : analyse de l'écosystème Genesys au sein du SI GMF.
3. Elaboration d'un plan d'optimisation applicatif sur le bandeau-Gmf : (stockage des données de personnalisation, rationalisation des accès R/W en base de config, simplification de la cinématique de changement de vacation (sans logout/login).

Questions Direction Générale GMG

Mr RONCORONI souhaite présenter les résultats du premier semestre.

- Au 31 juillet 2023, le développement est très bon : +41000 nouveaux contrats sur l'ensemble des produits entraînant un Chiffre d'Affaire de +3,8%. Cependant, l'année n'est pas terminée !
- L'effet « Coupe du Monde » a pour objectif de maintenir voir accroître ces résultats.
- Les chiffres du mois d'août confirment la dynamique.