



Point sur la question des chocs acoustiques abordée en CSSCTE

Les élus UNSA rappellent que la **prévention des chocs acoustiques est indispensable**. C'est un risque avéré sur la santé des salariés . Nous demandons une **communication rapide des fiches de sensibilisation aux salariés des CG ,des CCC et à ceux qui utilisent l'ACDV**. Nous demandons un rappel sur le bon usage des protecteurs acoustiques et des casques chaque année et qu'un module soit inclus dans la formation des nouveaux salariés.

Plan de travail 2.0 : suivi du pilote distribution automatisée

Projet proposé depuis septembre 2021, rappel des objectifs :

- Automatisation du choix des tâches au sein d'une activité hors face à face client
- Gestion automatisée des priorités d'affectation des tâches
- Actions hors face à face poussées par le système, à la place du clic to call, au sein d'une activité planifiée par le manager

Le calendrier de déploiement :

Extension du pilote à la zone Paris Val de Seine depuis le 03/04/2024 et un report de la généralisation à novembre 2024.

Point sur le rôle des référents externes

Leur rôle est le même que les autres CEC et comprend bien la réception. La proportion des activités est différente et peut représenter 30% ou 50% et dépend de l'activité de l'agence et de la présence ou non d'un CDE.

Par ailleurs le fait d'avoir 1 référent externe dédié ne doit en aucun cas désengager les équipes de l'activité externe de l'agence.



Service assistance technique et outils métiers : Quels sont les impacts de la mise en place d'un bandeau Softphonie ?

Selon la Direction, ATOM n'est en aucun cas remise en question. Les collaborateurs continuent à assurer les missions. Il s'agit d'un outil de pilotage qui permet de connaître les disponibilités des membres de l'équipe et non pas un outil de contrôle.

Point sur les difficultés avec GMF CREDIT sur la gestion des dossiers

L'outil qui permet de signer électroniquement un contrat de crédit fonctionne. Les difficultés rencontrées se situent au niveau des délais de traitement rallongés passant de 48 h pour les agences pilotes à environ 5 jours, les process doivent encore être améliorés pour les rappels devant être effectués par les Conseillers Financiers.

Le délai dans les DROM reste long et le traitement est rallongé pour les sociétaires, qui refusent la signature électronique.

Attribution d'une dotation « Culture » exceptionnelle d'une valeur de 50€ pour chaque salarié

Les élus UNSA ont voté la dotation d'un chèque culture de 50€, qui se fera sur la carte Up one courant juillet.

Point sur les call-back différés reçus en CG Auto et IRD

La mise en place d'un call-back pour les sinistres auto permet au conseiller de rappeler le sociétaire au créneau que ce dernier a choisi.

Pour l'habitation deux options : un engagement de réponse téléphonique sous 48h ou en cas d'évènement de grande ampleur un rappel téléphonique au plus vite. La Direction enregistre une efficacité globale supérieur à 98%

Information sur le projet d'évolution organisation 3CS SOS facture

Suite à l'augmentation des flux vers les prestataires AUTO et IRD, le projet à pour objectif de :

- Regrouper l'activité réalisée dans plusieurs entités
- Créer un point d'entrée unique pour un meilleur pilotage
- Rationnaliser les process en améliorant l'image de Covéa auprès de nos réseaux de prestataires
- Maitriser de notre charge sinistre

Les actions à mettre en place :

- Regrouper le suivi des prestataires dans un même service en cohérence avec des activités existantes de règlement et de suivi de factures
- Ouvrir un point d'entrée unique, identifié pour les sollicitations des partenaires
- Transférer 1 poste en CDI du SCI, poste en CDI correspondant au calibrage de la charge
- Créer un poste en CDD pour accompagner la mise en place et traiter l'afflux potentiel
- Assurer la polyvalence sur l'ensemble des activités sur l'entité

Information-consultation sur le plan de joignabilité

Les objectifs :

- Cibler 80% de joignabilité pour l'ensemble de la DI, en AUTO et en IRD, en DST et SST
- Renforcer la fluidité du service client sur tout le parcours
- Donner de la visibilité et de la confiance aux équipes sont les objectifs à atteindre

3 leviers d'actions :

Pilotage et la planification / Maintien du **soutien** au sein de la DG GMF / **Equilibrage** des ressources AUTO/IRD (équipe de soutien de conseillers Auto volontaires en cas d'évènements d'ampleur + création d'un groupe GRC IRD à Douai)

Les élus UNSA ont voté favorablement pour la mise en place de ce plan d' action et la création d'un nouveau groupe GRC à Douai. Nous restons vigilants pour que le projet respecte le maintien des effectifs nécessaires au bon fonctionnement des CG auto.