



# Brèves CSEC

Réunion des 18 et 19 mai 2022

## 1. PPSS

### ○ Mise à jour du PPSS sur la partie Mouvements (Article 3.1.2.2 de l'accord GPEC)

Mesures spécifiques pour les collaborateurs en emploi « sensible » et relevant du chapitre 6  
Valorisation de certains mouvements

#### Article 3.1.2.2 - Valorisation de certains mouvements

Les parties considèrent que certains mouvements dans le cadre d'emplois identifiés comme sensibles dans le PPSS et relevant du chapitre 6 doivent être incités et valorisés afin de répondre aux enjeux de COVEA.

A cet effet, le dispositif ci-après est testé pour la durée de l'accord.

Ces mouvements seront précisés, chaque année, dans le PPSS ou sa réactualisation, et feront l'objet du versement d'une prime définie également dans le PPSS, en l'absence d'application des mesures d'accompagnement de la mobilité fonctionnelle du chapitre 6, et quand bien même ils n'entraînent pas de changement de métier au sens du référentiel Métiers en vigueur :

- Soit d'un niveau 1 à hauteur de 1 000 € bruts,
- Soit d'un niveau 2 à hauteur de 1 500 € bruts.

Cette information sera mise à disposition des collaborateurs.

Cette prime est versée au terme d'une période de 3 mois après la prise de poste.

Mesures spécifiques pour les collaborateurs en emploi « sensible » et relevant du chapitre 6  
Valorisation de certains mouvements – *Mise à jour du 9 mai 2022*

Pour 2022, les mouvements valorisés sont les suivants :

- Niveau 1 (prime de 1 000€ bruts) :
  - ⇒ **Conseiller Développement Relation Client « Agence » vers « Centre de Contact Client »**
  - ⇒ **Conseiller Relation Client « opération santé prévoyance » vers « indemnisation »**
  - ⇒ **Conseiller Développement Relation Client « opération santé prévoyance » vers « indemnisation »**
- Niveau 2 (prime de 1 500€ bruts) :
  - ⇒ **Conseiller Développement Relation Client « Agence » vers « Centre de gestion indemnisation »**

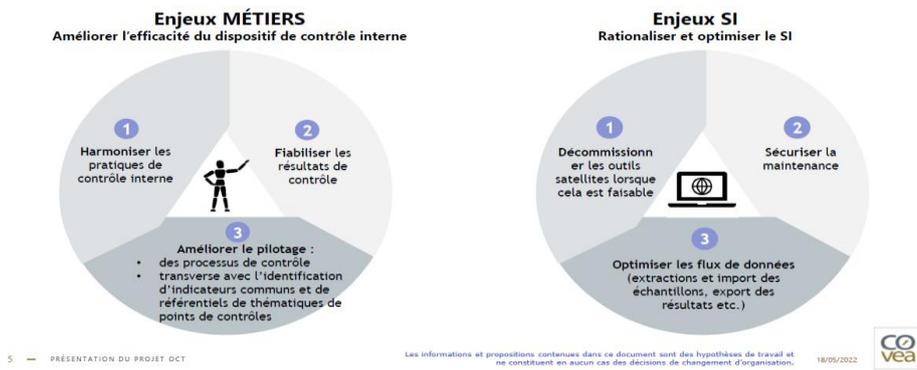
## Emplois et/ou situations et/ou sites SENSIBLES

Direction	Emplois et/ou situations et/ou sites SENSIBLES
DG MAAF	Direction Indemnisation – Service technique Sites sensibles : <ul style="list-style-type: none"><li>• Centres Expertise salariée : Dijon, Nancy, Riom, Chambéry et Toulouse</li></ul>
DG MMA	DDCME - Développement Collectives
DSP	<b>DDSP – Back Office Prestations 3 – Lyon</b>
Direction International	Direction International
DTSI	Site sensible : Strasbourg
DGI	Flux logistiques Sur tous les sites Métier sensible : <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion des flux et Logistique<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Employé Administratif et Logistique aux activités manuelles de gestion de courriers entrant et sortant</li></ul></li></ul>

## 2. DIRECTION CONTROLE INTERNE PERMANENT : Information-consultation sur le projet OCT

### 1 Le contexte du projet

Objectifs et enjeux



### 1 Le contexte du projet dans une logique d'amélioration continue

En synthèse...

#### Le contexte du projet

Jalons du projet et chiffres clés

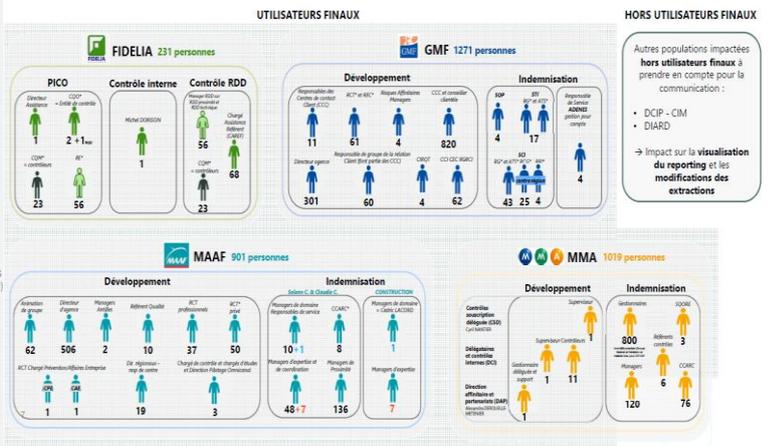


#### Dates à retenir

- Fin février 2022**  
Fin des ateliers de conception (spécifications de l'outil OCT)
- Avril 2022**  
Recette fonctionnelle : socle commun, reporting, grilles lot1
- A partir de Juillet 2022**  
Déploiement lot 1 : GMF Indemnisation\*
- Octobre 2022**  
Déploiement Lot 2 : Pilotes Fidelia Revue de Dossier + Généralisation Fidelia Contrôle Interne et Pilotage Conformité
- Novembre 2022**  
Déploiement Lot 3 : MMA Déléguatés (Maîtrise des Activités Déléguées MAD)
- Janvier 2023**  
Déploiement Lot 4 : Pilote GMF Dev, Pilote MAAF Dev\*, Pilote MAAF IND, Généralisation GMF Ind
- Juillet 2023**  
Déploiement Lot 5 : MMA hors déléguatés, Généralisation GMF Dev, MAAF Dev\* et MAAF Ind

#### 1 Le contexte du projet

Acteurs concernés : 11 groupements d'utilisateurs finaux, répartis par marques et par périmètres



#### Le projet :

- De nombreux outils actuels (Excel, outils maisons ...) dont les pratiques vont être harmonisées dans un seul et même outil.

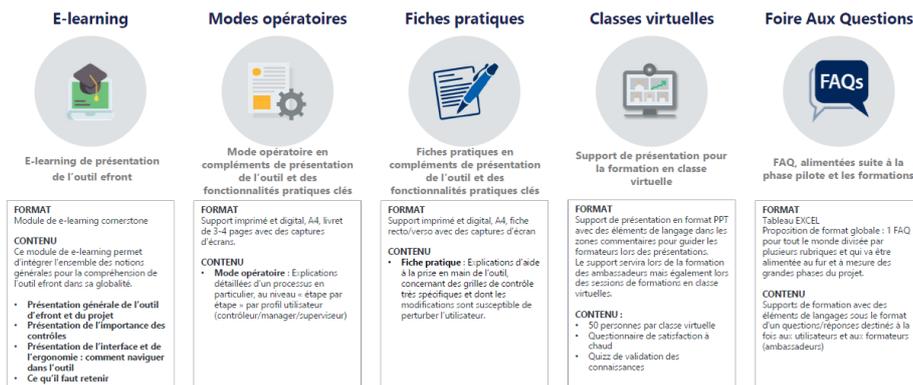


#### Les changements induits par le projet :

Ce projet a des répercussions sur l'ensemble des gestes métiers (extraction, saisie, analyse et pilotage de contrôles) des collaborateurs Covéa. Impacts majoritairement liés aux processus et aux tâches des utilisateurs dans eFront mais qui restent relativement faibles.

#### 4 L'accompagnement des collaborateurs

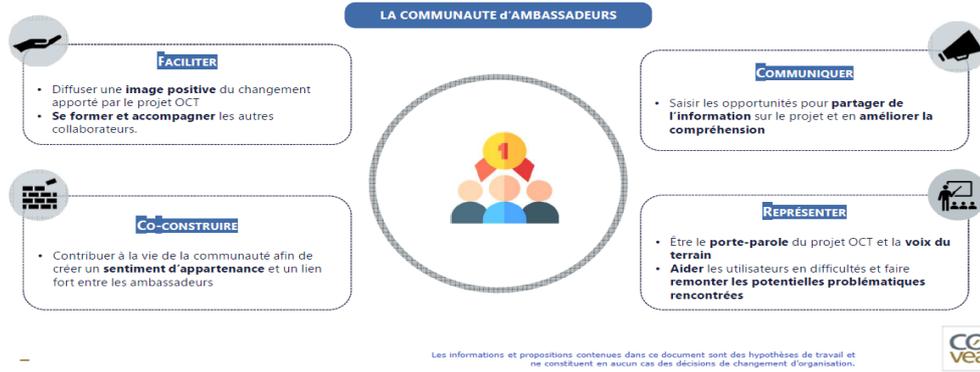
Zoom sur les actions de formation envisagées commun pour tous les périmètres



## 4

### L'accompagnement des collaborateurs

Un réseau d'une 60taine d'ambassadeurs volontaires accompagnés pour être relais sur le terrain auprès des collaborateurs de leur marque et périmètre et qui ont une expérience d'accompagnement de projet



### 3. PARTNER RE

- Information-consultation sur le projet d'organisation de la Direction Générale Risques, de la Direction Actuariat Prudentiel, de la Direction Transformation Finance, de la Direction Corporate Finance et de la Direction de la Conformité du fait de l'arrimage de Partner RE

Présentation :

**De nombreuses autorisations anti trust ont été obtenues dont celles de la Commission Européenne. Comment adapter le Groupe à sa nouvelle dimension ?**

**Transformation de l'environnement réglementaire : plus de sanctions aujourd'hui (exemple envers la Russie)**

Il faut créer un certain nombre de postes. L'ouvrage est encore sur le métier. Il y a une phase de bâtonage. Une multiplicité de droits s'applique car implanté dans différents pays. Le driver du contrôle est lié à la matière plutôt qu'au droit local. Il y a une dimension de droit local lié à la localisation de l'entité, soit à la localité du risque. Il y a des règles françaises ou européennes ou américaines ou locales. Partner Re a un processus comptable différent du nôtre. Partner Re a vocation à conserver ses normes comptables, qu'elle utilise actuellement. Les chiffres de Partner vont être "retravaillés" afin de s'appliquer à nos normes comptables. La culture propre de Partner Re a un type de clients et de produits, par rapport à sa localisation géographique. La culture de chacun, des différentes marques, sera respectée.

L'acquisition de Partner Ré nécessite une supervision complémentaire par Covéa.

Le besoin de supervision se traduit par le renforcement d'un certain nombre d'équipes.

Il y aura 49 postes de créés au sein de cette direction. Les postes seront ouverts à l'interne, puis à l'externe. Les contrats seront logés dans différentes directions mais nous n'avons pas encore les éléments. Tous les postes seront sûrement en classe 7, avec quelques ajustements.

**Les élus UNSa auraient besoin d'être informés pour la localisation des postes. Nous sommes inquiets sur le fait que Covéa attende que les collaborateurs soient flexibles sur ce point.**

Les managers seront issus de l'interne et encadreront des internes et des externes. Le but est de renforcer la capacité à suivre les nouveaux actifs apportés par Partner Re. Le risque de change va changer et créer une problématique. Aujourd'hui, Covéa a été accompagné par ses avocats et le service juridique de la banque partenaire. Les enjeux de la réorganisation sont d'avoir une bonne vision de l'actuariat pour le nouveau Groupe constitué et de rassurer l'ACPR. Un pôle sur la Vie et un sur la NON Vie sont prévus avec une réinternalisation des compétences en renforçant également le management. Le nombre de dossiers à instruire pour l'ACPR est important.

#### 4. DIRECTION IARD – DIRECTION INDEMNISATION CORPORELS

##### ○ Information-consultation sur le projet d'évolution outil Inspecteurs Corporels COVE'AVICTIMES

###### Les missions de la Direction Indemnisation Corporels :

- Elle gère l'ensemble des sinistres corporels médians et importants du Groupe Covéa avec des enjeux financiers majeurs pour le groupe (8,7 Mds €).
- Elle centralise également les activités Support de la gestion de sinistres corporels pour l'ensemble du Groupe (Direction Indemnisation Corporels et 3 Directions Indemnisation Marques) :
  - L'inspection Corporelle : 47 IC répartis sur le terrain en proximité des victimes,
  - L'équipe Coordination et Solution qui propose des solutions d'accompagnement des victimes,
  - Les expertises médicales avec le Service Médical Covéa et l'animation du Réseau des Médecins Experts Libéraux.



###### Le déroulement d'un sinistre Corporel



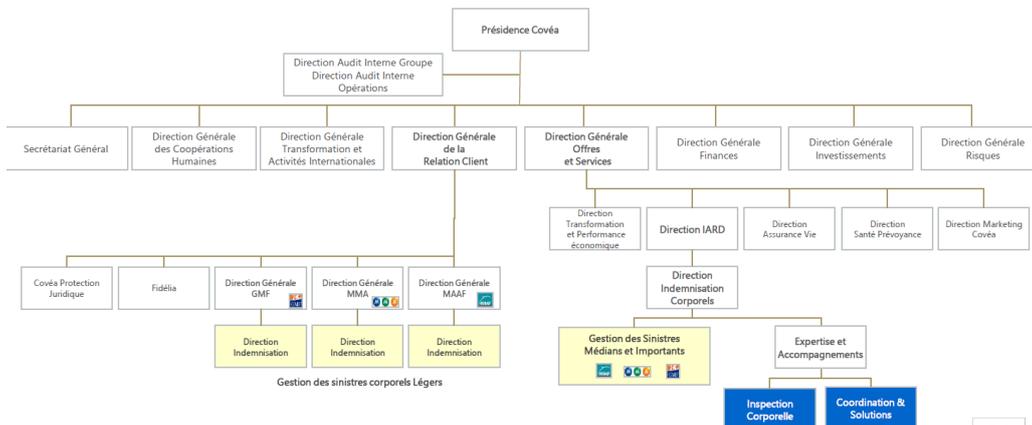
5 — PROJET COVE'AVICTIMES / DIARD DI CORPORELS

Les informations et propositions contenues dans ce document sont des hypothèses de travail et ne constituent en aucun cas des décisions de changement d'organisation.

18 - 19 mai 2022



###### L'organisation des services Corporels Covéa



6 — PROJET COVE'AVICTIMES / DIARD DI CORPORELS

Les informations et propositions contenues dans ce document sont des hypothèses de travail et ne constituent en aucun cas des décisions de changement d'organisation.

18 - 19 mai 2022



###### Les enjeux du projet :

- Développer l'accompagnement des victimes d'accident corporel.
- Faciliter le partage des informations entre les équipes de gestion et d'accompagnement des victimes.

###### Les objectifs :

- Créer un outil support à l'accompagnement des victimes :
  - Permettre l'accès sécurisé aux acteurs de l'accompagnement aux données « Victimes »,
  - Faciliter le déroulement des démarches d'accompagnement des Inspecteurs et acteurs COSO par l'intégration de processus actuellement manuels (Parcours Mission et Offre).

- Piloter les actions d'accompagnement des victimes :
  - Suivre le déroulement des missions auprès des victimes et sécuriser les propositions d'offres d'indemnisation amiable,
  - Améliorer le pilotage des activités auprès des victimes, tant pour les acteurs de l'accompagnement que pour le management
  - Alimenter les indicateurs associés.

**Planning :**

- Mise à disposition à partir de septembre 2022, après reprise du stock, avec un déploiement progressif.

**La solution envisagée :**

- Cove'AVictimes est une solution développée sur Salesforce.
- Elle est alimentée, via le DataHub, avec les données à partager entre la Gestion et l'Inspection. Les informations clés du contrat, du sinistre, de la victime et des personnes en lien.
- Les fonctionnalités de l'outil permettent de faciliter les interventions des acteurs de l'accompagnement auprès des victimes.

**Le périmètre fonctionnel couvert:**

- La vision des éléments clés sur le contexte de la victime (données saisies dans les systèmes de gestion).
- Le parcours de chaque mission gérée par un Inspecteur ou un acteur de l'équipe COSO.
- Le parcours des offres d'indemnisation : leur création, leur validation en lien avec la gestion, leur suivi.
- Le pilotage au niveau de chaque acteur en cascade managériale : missions et offres en cours, RDV.

Le projet consiste en la création d'un outil d'échange informatique entre les acteurs de l'accompagnement aux victimes (équipe COSO et Inspecteurs Corporels). Le but est d'avoir un outil commun qui remplacera la bureautique (agenda, mail, papier, ...).

Une synchronisation entre l'agenda Outlook et l'agenda de l'outil sera mise en place.

La mise à jour de l'outil depuis le système de gestion informatique sinistre se fera à J+1.

L'outil est conforme au RGPD.

La charge des équipes informatiques est estimée à 1 000 jours homme.

Les gestionnaires vont avoir une nouvelle adresse mail et un numéro de mission.

Le déploiement sera progressif, au rythme de chacun. Le calendrier sera non contraint et adaptable.

**Les principaux changements**

Ce qui ne change pas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation des services</li> <li>• Le cœur d'activité des métiers et les missions associées</li> <li>• La relation avec la victime</li> <li>• Les périmètres d'activité des intervenants (Gestion / Inspection)</li> <li>• Les outils déjà existants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le fond documentaire bureautique pour le calcul et l'édition des offres</li> <li>• Covéa drive Box, l'imprimante virtuelle</li> <li>• Les autres outils du collaborateur (RH, Note de frais, ...)</li> </ul> </li> </ul>

Ce qui change
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'espace informatique de travail des acteurs de l'accompagnement</li> <li>• La gestion des missions par l'inspecteur ou l'acteur COSO pour les procédures gérées dans l'outil</li> <li>• Le pilotage des activités automatisé et fournissant une vision au niveau des Victimes</li> </ul>

**Les populations impactées**

Sont impactés par le projet, au sein de la Direction Indemnisation Corporels



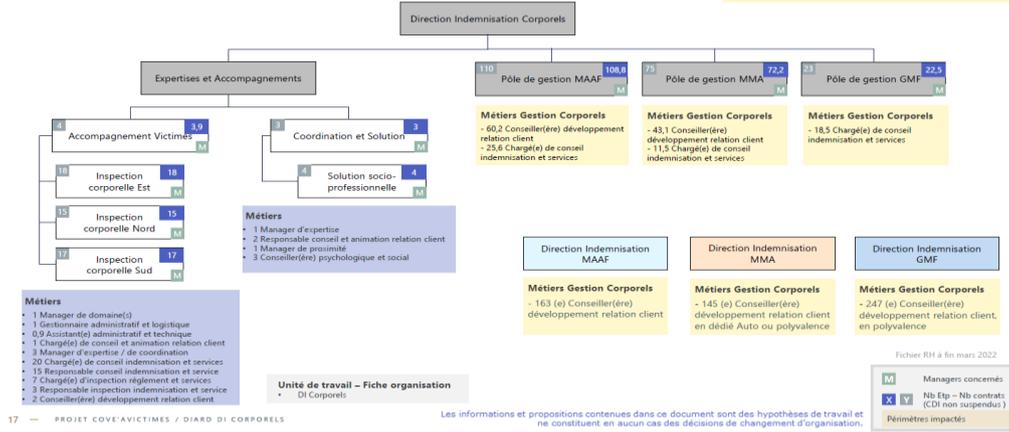
- Les inspecteurs corporels
- Le management de l'inspection corporelle
- Les assistantes de l'inspection corporelle
- Les acteurs COSO Coordination Solutions Victimes

Dans une moindre mesure, pour le missionnement initial et les échanges ultérieurs

- Les gestionnaires des sinistres corporels Médians et Importants de la Direction Indemnisation Corporels
- Les gestionnaires des sinistres corporels Légers des 3 directions Indemnisation Marques

# Les populations impactées

A noter : Sur les 4 000 missions IC confiées par an en majeure des Victimes « Médiants », 8% concernent des Victimes « Importants » et moins de 2% des Victimes « Légers »



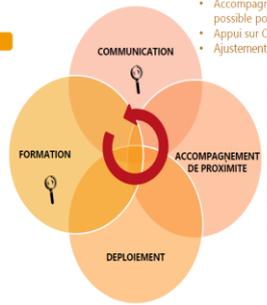
Les informations et propositions contenues dans ce document sont des hypothèses de travail et ne constituent en aucun cas des décisions de changement d'organisation.

## Les principes de déploiement et d'accompagnement

### Un fil conducteur de la formation des acteurs



- Organisation d'un parcours orienté utilisateur, construit avec des utilisateurs, sur la base d'immersion terrain et d'analyse d'impacts
- Création de guides, supports et mémentos pédagogiques au plus près des pratiques terrain
- Formation avec des dimensions collectives et individuelles, des séquences de prise en main



- Formalisation de messages clés, pédagogiques
- Accompagnement ciblé par population ; dès que possible pour les populations les plus impactées
- Appui sur CODIR, les managers et les pilotes Inspecteur
- Ajustement de la documentation Métiers

- Une équipe projet mobilisée (dont des IC) depuis le début du projet
- 6 pilotes Inspecteurs (2 par zone) + les 2 assistantes + Managers : formés en priorité et accompagnateurs des collègues ensuite
- Accompagnement sur-mesure selon les besoins individuels
- Des ajustements d'activité pour les 6 pilotes avec renforts temporaires
- Accompagnement des managers à la conduite du changement (action engagée par ailleurs)

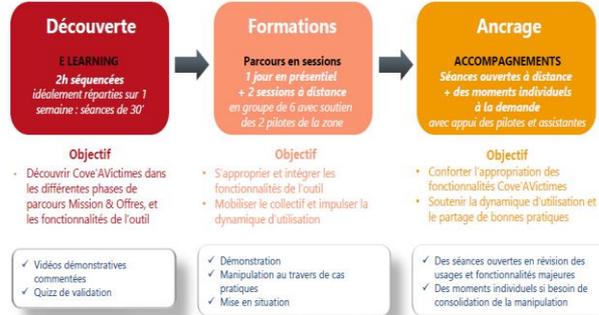
- Déploiement progressif en fonction de la compréhension et de l'adhésion des IC
- Calendrier de déploiement non contraint et adaptable

Les informations et propositions contenues dans ce document sont des hypothèses de travail et ne constituent en aucun cas des décisions de changement d'organisation.



24 — PROJET COVÉ AVICTIMES / DIARD DI CORPORAELS

## Zoom sur le parcours de formation des Inspecteurs Corporels



Les informations et propositions contenues dans ce document sont des hypothèses de travail et ne constituent en aucun cas des décisions de changement d'organisation.



25 — PROJET COVÉ AVICTIMES / DIARD DI CORPORAELS

## 5. DIRECTION SERVICES ET ENVIRONNEMENT RH

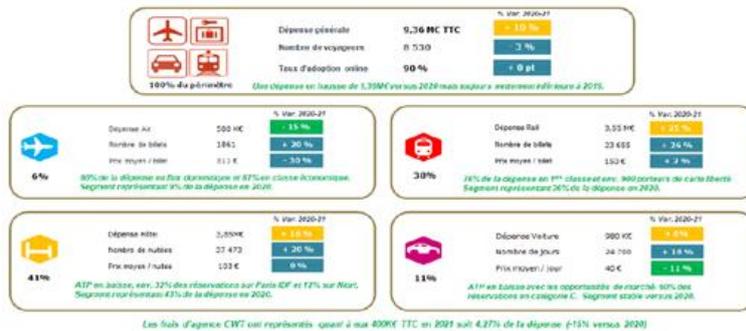
### Information sur le changement d'outil Covéa Voyages

Décision conjointe de la DGOS et de la DGCH de faire évoluer ce rattachement



### Le contexte du projet:

#### Dépenses Covéa Voyages 2021



- Une agence de voyage CWT qui connaît des difficultés et ne répond plus aux attendus notamment en termes de disponibilité, liées à un outil non évolutif sans solution de smartphone (échéance de contrat 31/12/22 sans tacite reconduction).

### Les objectifs :

- Changer l'agence de voyages et l'outil de réservation en ligne dans le but :
  - D'améliorer la satisfaction des voyageurs et des assistantes de voyages Covéa,
  - De palier aux défauts de prestations de l'agence en place CWT & Traveldoo,
  - De permettre l'annulation et la modification des réservations par l'outil en ligne, pour gagner en autonomie et éviter le recours à la plateforme d'agents,
  - De fiabiliser les flux et les reporting.

### Le périmètre :

Le périmètre s'étendra sur Covéa en excluant :

- l'Assistance,
- la gestion des notes de frais : contraintes liés au projet Diapason. Le remplacement de l'outil Note de frais n'est pas envisagé à court terme. Le choix de l'outil en tiendra tout de même compte.
- L'événementiel et les séminaires. Seule la grille des tarifs de la prestation « voyages de groupes » prise en charge par l'agence, notamment par la billetterie Train, sera incluse.

CWT ont des difficultés à nous servir depuis 2019. La dégradation n'était pas régulière suivant les mois. L'outil Note de frais ne sera pas touché.

Le futur outil de réservation pourra être présenté au CSE en septembre - octobre.

## Eléments de mise en œuvre

- Suite à un appel d'offres en juillet 2021, l'ensemble des shortlistés répondent aux fonctionnalités clés les plus attendues par les voyageurs et assistantes de voyages en terme de services offline auprès de l'agence :

	<b>EGENCIA</b>	<b>Travel Planet</b>	<b>HAVAS VOYAGES</b>	<b>CWT</b>
<b>Horaires d'ouverture</b>	9h - 19h	8h - 21h	8h - 18h	8h30 - 18h30
<b>Service 24/7 francophone</b>	✓	✓	✓	✓
<b>80% des appels répondus en moins de 20 secondes</b>	✓	✓	✓	✓
<b>80% des emails répondus en moins de 4h</b>	✓	✓	✓	✓
<b>70% des appels helpdesk répondus en moins de 30 secondes</b>	✓	✓	✓	✓
<b>VIP : mail &amp; tel dédiés</b>	✓	✓	✓	✓
<b>Equipe d'agents</b>	Semi-dédiée ✓	Semi-dédiée ✓	Dédiée ✓ ✓	Semi-dédiée ✓
<b>Bon de commande offline</b>	Module online ✓	Module online ✓	Module online ✓	Module online ✓
<b>Gestion des profils</b>	HR Feed base ONLINE ✓	HR Feed base ONLINE ✓	HR Feed base ONLINE ✓	HR Feed base OFFLINE ✓

- ✓ : Bon
- ✓ : Moyen avec point de vigilance



## Eléments de mise en œuvre

- Les fonctionnalités clés les plus attendues par les voyageurs et assistantes de voyages sont la capacité à réserver, modifier et annuler un voyage en ligne après émission sur l'OBT pour l'ensemble des segments :

	Réserver ONLINE				Modifier ONLINE				Annuler ONLINE			
	Air	Rail	Hôtel	LCD	Air	Rail	Hôtel	LCD	Air	Rail	Hôtel	LCD
<b>EGENCIA</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Travel Planet</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>HAVAS VOYAGES</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>CWT</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓

- ✓ : Possible
- ✓ : Partiellement possible
- ✗ : Impossible à date



## Eléments de mise en œuvre

➤ 12 assistantes de Direction, toutes marques, ont participé aux tests de réservations des 3 outils short listés hors CWT, les résultats étant éparpillés avec une notation serrée sur 10 et une légère préférence pour l'outil Havas Voyages.



11 — PROJET COVÉA VOYAGES / DSERH

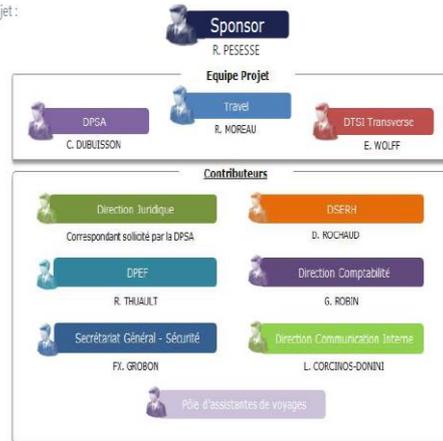
Les informations et propositions contenues dans ce document sont des hypothèses de travail et ne constituent en aucun cas des décisions de changement d'organisation.



12 — PROJET COVÉA VOYAGES / DSERH

## Eléments de mise en œuvre

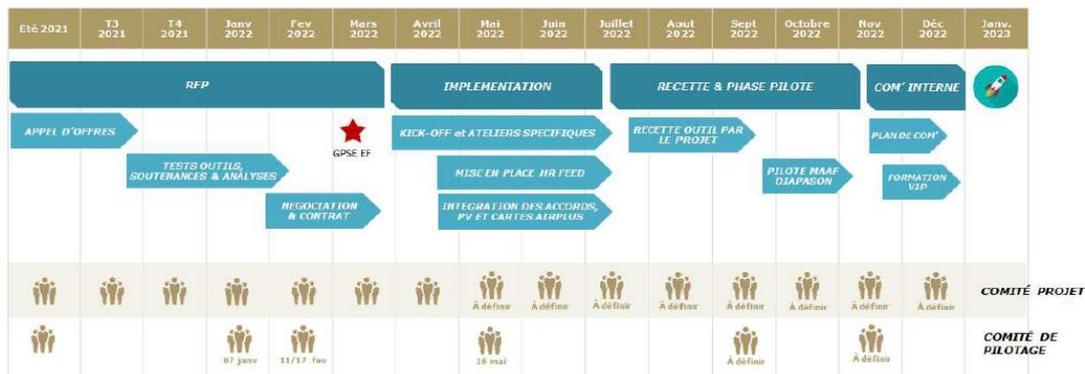
➤ Les acteurs du projet :



Les informations et propositions contenues dans ce document sont des hypothèses de travail et ne constituent en aucun cas des décisions de changement d'organisation.



## Le planning prévisionnel



13 — PROJET COVÉA VOYAGES / DSERH

Les informations et propositions contenues dans ce document sont des hypothèses de travail et ne constituent en aucun cas des décisions de changement d'organisation.



### Nouveautés :

- Une nouvelle agence de voyages et un nouvel outil de réservation : Havas Voyages & Travel Solutions avec une nouvelle équipe d'agents de voyages basée à Toulouse Blagnac.  
Une nouvelle adresse mail et un nouveau numéro de téléphone pour les contacter.  
Une application Smartphone.
- Un nouvel outil de reporting pour l'administration de Covéa Voyages.
- Un nouvel outil pour assurer la sécurité des voyageurs Covéa avec un accès au module « Anticip » pour la cellule de crise de la DGCH en cas d'accident de voyages ou lors de crise sanitaire géopolitique ou risque d'attentat.

### Mise en œuvre :

Un dispositif co-construit avec Havas Voyages :

- Un outil ergonomique avec une aide en ligne, des guides d'utilisateurs. Des agents de Voyages Havas seront joignables au téléphone pour aider les voyageurs/utilisateurs.
- Des formations des principales assistantes de voyage du Groupe seront effectuées à distance avec le lancement.
- Des sessions de formation en ligne seront ouvertes à tous les clients Havas.
- Une continuité du support interne aux utilisateurs voyageurs, via le groupe Workplace Covéa Voyages, ou le mail [coveavoyages@covea.fr](mailto:coveavoyages@covea.fr).

## **6. DIRECTION IARD – DIRECTION INDEMNISATION CORPORELS**

### **o Information-consultation sur la mise en place d'un suivi opérationnel des activités de gestion de la DI Corporels AVIS UNSa**

Dans le cadre des consultations du CSEC, les élus UNSa sont interrogés sur la mise en place d'un suivi opérationnel des activités de gestion de la DI Corporels.

Ce projet vise, dans ses grandes lignes, à mettre à disposition des 20 managers des trois pôles de gestion de la DI Corporels dédiés aux marques un nouveau tableau de bord mensuel, regroupant les données essentielles de suivi des activités de leurs équipes, le tout par le biais d'une consolidation des indicateurs, via un support unique, avec des données harmonisées et accessibles de manière sécurisée à tous les managers.

Les bénéfices attendus étant :

- la facilitation de l'affectation des dossiers,
- la sécurisation de la continuité de service,
- l'évaluation des activités,
- l'anticipation des tendances saisonnières,
- l'accompagnement en vue de la montée en autonomie des nouveaux collaborateurs, en termes d'organisation.
- la contribution à l'atteinte d'indicateurs stratégiques en termes de qualité de service délivrée aux sociétaires (satisfaction Client, joignabilité,...).

Alors que l'on pourrait penser que ce nouvel outil de suivi n'est qu'une simple amélioration ou optimisation des précédents, il n'en est rien, puisqu'il permettra un suivi de l'activité, via un support unique, à différents niveaux de consolidation jusqu'au niveau individuel. Ce niveau de consolidation individuel doit, à nos yeux, être cadré et faire l'objet d'une vigilance particulière au vu des risques RPS qui pourraient être induits par une utilisation inappropriée.

Notre expérience de terrain nous amène en effet, malheureusement, à constater que l'exploitation de ce type de données chiffrées par la lignée managériale conduit très souvent à placer les salariés en situation de concurrence et à les comparer les uns aux autres.

De surcroît, l'examen approfondi des indicateurs mentionnés dans le tableau de bord montre qu'ils présentent une grande similitude avec ceux utilisés pour suivre nos collègues instruisant des sinistres de fréquence, et ce, alors que le suivi des activités visées par ce projet sont en totale déconnexion avec l'activité réelle exercée par les gestionnaires corporels au quotidien, puisque l'on parle ici d'un cœur de métier à dossiers avec une temporalité longue nécessitant une grande expertise technique.

De plus, pour la parfaite appréhension du projet les élus UNSa auraient apprécié que soit présenté l'existant, et ce, afin de comparer les situations et de mieux évaluer les réels impacts du projet.

D'un point de vue global, la mise en place de ce même type de suivi opérationnel a été mis en place dans différents environnements (GMF, MAAF, Fidelia...) avec les mêmes finalités, à savoir : une aide organisationnelle au service de la montée en compétence des salariés. Au final constat est largement fait que cela est dévoyé au bénéfice de l'évaluation et de la comparaison entre salariés.

**Aussi, compte-tenu de tous ces éléments, les élus UNSa émettent un avis négatif.**

## **7. COVEA IMMOBILIER**

### **o Information-consultation sur le projet de mutualisation des bureaux du site de Tivoli AVIS UNSa**

Dans le cadre des consultations du CSEC Covéa, les élus UNSa sont amenés à rendre un avis sur le projet de mutualisation des bureaux du site de Tivoli. Cette consultation fait suite à la présentation en CSEC du 29 mars 2022.

Tout d'abord, un rappel du contexte, avec, sur le site de Tivoli, de plus en plus de demandes d'implantation de nouveaux collaborateurs, particulièrement les alternants.

L'agencement demande à être modifié, suite à une mise en place il y a 7 ans qui ne reflète plus les nouveaux besoins, liés à l'essor du télétravail et au déploiement de nouveaux espaces de travail au sein de Covéa. Une étude d'occupation du site a été menée par un cabinet extérieur, mandaté en juillet 2021.

Ce cabinet extérieur a visité les locaux, relevé les postes de travail classiques, et a identifié quatre typologies d'usage des postes de travail (Occupé, Libre, Passage et Libre égrené).

Certaines zones spécifiques ont été exclues de l'analyse comme la zone Présidence, la zone Comex, le courrier, les locaux syndicaux, les espaces de coworking et les espaces collaboratifs.

Cette étude a indiqué qu'il y a très peu de bureaux individuels disponibles et que les places libres sont en majorité au sein des services. De plus, le site de Tivoli est composé de nombreux espaces cloisonnés.

Actuellement, 752 postes sont occupés, composés de 8 postes entièrement libres, 62 postes libres réservés, 17 postes de passage, et 28 postes dans les zones non étudiées. Au total, le site de Tivoli regroupe ainsi 867 postes de travail.

Mais au vu de la situation, il est nécessaire de trouver de la place et de transformer l'aménagement du site, pour accueillir les nouveaux arrivants. Compte tenu de la spécificité du site, la capacité d'implantation supplémentaire est d'environ 40 postes de travail sur l'ensemble du site.

Nous pouvons nous interroger, car 66 postes supplémentaires avaient déjà été créés depuis 2019, et avec les 40 postes supplémentaires, nous comptabilisons 106 postes supplémentaires en quelques années. Ce nombre est très important.

Nous sommes confiants sur le fait que les règles de sécurité seront respectées, mais nous craignons pour l'environnement de travail des collaborateurs, le bruit, et la promiscuité, malgré qu'il ne soit pas envisagé d'ajouter des bureaux dans les espaces actuels.

Nous sommes surpris que le fait de supprimer certaines cloisons à des endroits précis permette de créer 40 postes de travail supplémentaires.

Nous nous interrogeons également sur l'intérêt de regrouper tous ces collaborateurs supplémentaires à Tivoli.

L'étude évoque une nécessité d'augmenter l'occupation des postes de travail, car la capacité d'accueil du site est sous-exploitée (62 postes de travail libres égrenés sur Tivoli, mais gardés au sein des directions), du fait du télétravail, en fonction des jours de la semaine.

La capacité réglementaire d'accueil est de 1 459, et la fréquentation moyenne est de 709 personnes sur une journée (avec des pointes à 891). Ainsi, l'utilisation moyenne est à moins de 50 % du potentiel. Il est déjà évident que les postes non occupés doivent être attribués.

Nous restons vigilants, car il est important que le site de Tivoli ne devienne un site uniquement en Flex Office.

Il est important que chaque direction ait la possibilité de choisir et d'organiser ces espaces Flex Office, pour le bien-être des collaborateurs, gérer la partie RGPD et la protection des données.

D'ailleurs, nous insistons sur l'importance des bulles de confidentialité pour pouvoir s'isoler. Les directions font, ainsi, appel à Covéa Immobilier soit pour implanter les nouveaux arrivants, soit pour regrouper les équipes dispersées sur le site, ou soit quand elles n'ont pas trouvé de solutions en interne.

Après les études de Covéa Immobilier, il est proposé de passer en Flex pour répondre à l'urgence des besoins.

Pour rappel, le Flex permet dans un espace donné, si un poste supplémentaire ne peut être attribué à un nouveau recruté, et que de nombreux postes sont laissés libres du fait du télétravail, que les postes de travail ne soient plus attribués à des personnes. Ainsi, les collaborateurs se positionnent librement dans la zone concernée.

Le Flex, organisé par chaque direction, est une solution pour pallier aux postes de travail manquants, avec un impact budgétaire limité, mais nous restons vigilants sur l'impact négatif, que ce passage au Flex Office aura sur

les collaborateurs : manque de repère, nouvelle organisation, attribution de caissons individuels à ranger à son départ, difficulté à trouver une place lors de journées de réunion.

Nous resterons également attentifs sur les postes aménagés pour les salariés en situation de handicap, qui ne doivent pas voir leur nombre diminuer.

Nous savons cette mesure provisoire, car des travaux d'ampleur suivront pour aménager en Net, sur le site de Tivoli, au fur et à mesure des demandes des directions. Le fait d'ajouter des postes supplémentaires ne peut s'appliquer dans toutes les situations, et le Net peut s'avérer nécessaire.

D'ailleurs, la Direction Santé et Prévoyance et la Direction Réassurance Acceptation Vie ont déjà formulé la demande. Nous restons en attente de la présentation, lors des futurs CSEC et CSSCTC, des futurs projets à chaque passage en Net, mais également que la CSSCTC soit informée du choix des directions qui souhaiteront le passage en Flex Office.

**Pour le projet de mutualisation des bureaux du site de Tivoli, les élus UNSa prennent acte.**

## **8. PROJET LEVALLOIS II – LOT 3**

### **○ Information-consultation sur le projet de déménagement des équipes de la Direction Marketing Communication et Partenariat et de la Direction de la Performance Omnicanale et Transformations du site d'Ermont vers Levallois **AVIS UNSa****

Les élus UNSa sont amenés à rendre un avis sur le projet de déménagement des équipes de la Direction Marketing, Communication et Partenariat et de la Direction Performance Omnicanale et Transformation, présenté en CSEC les 29 et 30 mars 2022.

Dans le cadre du projet Levallois 2 LOT 3, ces deux directions souhaitent regrouper leurs équipes d'Ermont et Levallois sur un seul et même site, celui de Levallois.

Dès la fin du mois de juin, les 29 collaborateurs du site d'Ermont déménageraient donc à 13 km environ sur le site de Levallois dans leurs services respectifs. Sur un plan, ces 2 sites sont en effet relativement proches.

Ce changement de site permettrait même à 12 collaborateurs sur 29 de réduire la distance domicile-travail et à 2 autres de rester à même distance. Pour les autres, à savoir la majorité d'entre eux, un allongement de cette distance est constatée.

Mais qu'en est-il réellement de la durée de leur temps de trajet ?

Une grande majorité d'entre eux feraient le trajet en voiture.

En regardant donc de plus près ce mode de transport et après avoir interrogé certains d'entre eux, nous nous apercevons que les durées de trajet indiquées dans ce projet sont encore une fois théoriques et bien loin de refléter la réalité surtout lorsqu'on connaît la difficulté pour se déplacer en voiture dans la petite couronne de Paris, notamment sur Levallois.

Une grande majorité des collaborateurs verront donc leur durée de trajet augmentée s'ils conservent ce mode de transport. Quant aux transports en commun, il faut tout de même compter quasiment 40 minutes en tenant compte des changements pour se rendre du site de Levallois au site d'Ermont.

Il ne sera donc pas aussi aisé pour certains collaborateurs habitant à proximité d'Ermont de s'y rendre, peu importe le mode de transport utilisé.

Nous notons tout de même que le Télétravail sur 2 jours hebdomadaires est une mesure qui permet aux salariés d'atténuer les temps de transport, même si malheureusement, cela ne suffira pas pour certains d'entre eux.

Parallèlement, nous notons également qu'il n'y aurait aucun changement de leurs conditions de travail, hormis une modification de leur contrat GMF Vie en GMF Assurances et nous en sommes rassurés.

**Pour toutes ces raisons, les élus UNSa ont décidé de prendre acte du projet.**

## 9. DOSSIER SCOR

### ○ Information-consultation sur les conséquences des opérations envisagées liées à la cession de titres et au traité de réassurance dans le dossier SCOR **AVIS UNSa**

Dans le cadre des consultations du CSEC Covéa, les élus UNSa sont amenés à rendre un avis sur les conséquences des opérations envisagées liées à la cession de Titres et au Traité de Réassurances dans le dossier SCOR.

Cette consultation fait suite à la présentation en CSEC Extraordinaire du 23 mars 2022.

Pour rappel, Covéa, actionnaire de SCOR depuis 2003, en est depuis avril 2016, le premier actionnaire. Thierry DERES, actuel dirigeant de Covéa est présent au Conseil d'Administration. Le 24 août 2018, le Conseil d'Administration décline la proposition de Covéa de rapprochement à SCOR, avec son action à 43 euros.

Le 10 novembre 2010, un jugement par le Tribunal de Commerce de Paris condamne Covéa. Ce dernier fait appel en portant plainte le 24 mars 2021 contre SCOR pour manipulation de cours et abus de biens sociaux.

Le 10 juin 2021, un accord transactionnel est trouvé entre Covéa et SCOR. Cette signature met fin à toutes poursuites judiciaires préconisées par l'ACPR.

Afin d'étudier les conséquences de cet accord, le cabinet Syndex a été missionné afin de mettre en avant les éléments les plus pertinents à propos du traité de rétrocession conclu entre SCOR et Covéa.

Nous regrettons que cette expertise ait pris du retard, dû au fait de l'opération de rachat par Covéa du groupe PARTNER RE, en 2021 et le peu de documents mis à disposition, et notamment, les éléments de projection de résultats, les procès-verbaux et le protocole d'accord transactionnel, signé le 10 juin 2021 par les parties.

Au-delà du fait que certains éléments, considérés comme confidentiels, n'ont pas été mis à disposition du cabinet Syndex, l'UNSa souligne le manque d'informations confiées à l'expert, et donc aux élus.

Pour revenir sur le protocole d'accord, concernant l'aspect gagnant-gagnant de cette opération, il apparaît nettement que Covéa semble être le grand perdant :

- Covéa s'engage à ne pas racheter ou prendre le contrôle de SCOR pendant 7 ans,
- Covéa procède à une sortie ordonnée et progressive du capital de SCOR qui pourra lui racheter les actions à 28 euros maximum par titre,
- Covéa versera 20 millions d'euros de dommages et intérêts à SCOR.

Covéa s'engage à voter lors des Assemblées Générales de SCOR en faveur des résolutions soutenues et approuvées par le Conseil d'Administration et contre tout projet de résolution déposé par un autre actionnaire qui n'aurait pas l'aval du Conseil d'Administration.

En contrepartie, SCOR s'engage à souscrire des Traités de Réassurances et cédera 30 % de son portefeuille Vie détenu par des entités en Irlande pour 1 million d'euros.

Le résultat pour SCOR est que ses actions progressent en bourse après son accord de paix avec Covéa (+ 8%).

Le prix d'achat du traité pour Covéa est estimé à 854 millions d'euros, et aucune garantie ne permet d'affirmer que Covéa pourra accélérer son positionnement sur le marché de la réassurance.

La fin des poursuites judiciaires contre le Groupe Covéa et son Président permettent de se libérer pour de futures opérations de plus grandes ampleurs.

Pour conclure, l'UNSa réitère son indignation, car nous considérons que les opérations liées à la cession de titres et au traité de réassurance dans le dossier SCOR, ont manqué de transparence. Nous pouvons l'interpréter comme un non-respect du dialogue social. Selon nous, il ne s'agit pas d'une consultation à proprement parler, notre rôle étant plutôt de commenter une décision étant d'ores et déjà prise.

**Pour toutes ces raisons, les élus UNSA prennent acte de ce projet.**

## 10. DIRECTION GENERALE INVESTISSEMENT - COVEA IMMOBILIER

### ○ Information-consultation sur le projet de déménagement du Centre de Gestion (CMR) et du Centre d'Expertise MAAF vers le site d'Hermione et sur le projet de passage en NET du site d'Hermione (TOURS)

#### Présentation

#### Contexte et enjeux du projet :

#### Le constat

- Capacité d'accueil disponible sur le site Hermione de Tours
- Fin de bail du CE MAAF le 30/11/2022 (basé à St Cyr sur Loire - rue Gilles de Gennes)
- Fin de bail du CMR MAAF le 27/12/2023 (basé à st Cyr sur Loire – rue du Murier) > de plus, le CMR a atteint sa limite de capacité.

#### Les atouts du site Hermione

- Un site bien conçu, avec un environnement agréable et bien desservi en accessibilité
- La configuration et la qualité des récents environnements de travail réalisés sur Hermione sont compatibles avec les conditions de travail de MAAF -> Une étude du Schéma Directeur Immobilier a permis de construire un projet de transfert des équipes CE et CMR MAAF vers le site Hermione, avec les conditions suivantes :
  - Mise en œuvre de la charte NET « Support », sur les métiers fonction Support FIDELIA, RH, Covea Immobilier, DAV (1 collaboratrice), Corporel léger MAAF (1 collaboratrice)
  - Mise en œuvre d'un pilote « NET Relation Client », sur les métiers Relation Client FIDELIA et MAAF ->

Le projet permettra de restituer les 2 sites en location de Saint Cyr sur Loire.

## Le projet d'implantation future sur Hermione

#### ➤ **Transfert des CE et CMR MAAF vers le site HERMIONE**

- **Site plus grand disposant de plus d'espace, doté d'espaces communs de qualité (salle de restauration, salles de réunion, salles de formation, salle de détente, espaces café, terrasse)**
- **De nouveaux espaces seront mis à disposition des équipes : un espace d'animation par quartier, des espaces collaboratifs.**
- **Location de 50 places de stationnement dans le parking INDIGO, pour les collaborateurs MAAF**

#### ➤ **Passage à un environnement de travail NET sur le site**

- **Des environnements de travail conformes à la trajectoire NET de COVEA**
- **Des environnements en cohérence avec le projet de FIDELIA Saint Cloud**
- **La mise en œuvre de la charte NET « Support » sur FIDELIA, RH, Cimmobilier, DAV (1 collaboratrice), CCA MAAF (1 collaboratrice)**
- **La mise en œuvre d'un pilote sur la charte Relation Client, au sein des équipes FIDELIA et MAAF**
- **Un projet aligné sur la stratégie RSE COVEA, avec le réemploi des mobiliers et matériaux**

#### ➤ **Dates cibles des mouvements de collaborateurs**

- **Mouvements des métiers Support FIDELIA et autres Directions, entre novembre 2022 et Fin avril 2023**
- **Transfert CMR MAAF pour mi-décembre 2022 > à réaliser en 1<sup>ère</sup> phase**
- **Transfert CE MAAF pour début mars 2023**

## 11. DIRECTION IARD

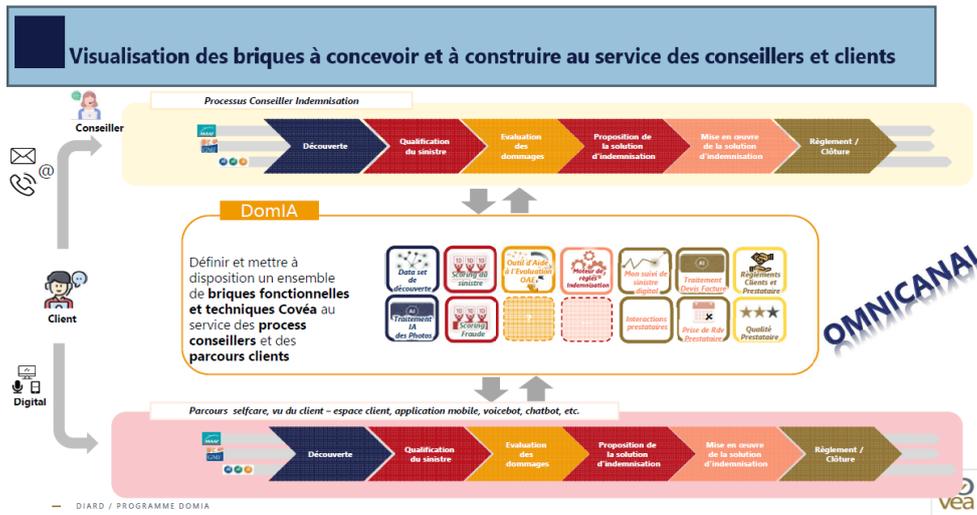
### ○ Présentation du projet DOMIA

#### Ambition et Périmètre :

- Un programme qui serait « au service de l'efficacité Opérationnelle des conseillers des 3 marques et de l'excellence de la Relation Client et de la création de Valeur ».
- Disposer d'un Plan Stratégique sur les 3 marques d'une chaîne d'indemnisation MRH omnicanal.
- Programme sous gouvernance DGOS ET DGRC avec Valérie COHEN en lead et Laurent TOLLIE
- Ce projet ne serait pas une refonte des SI de gestion Sinistre ou une évolution d'organisation des DI

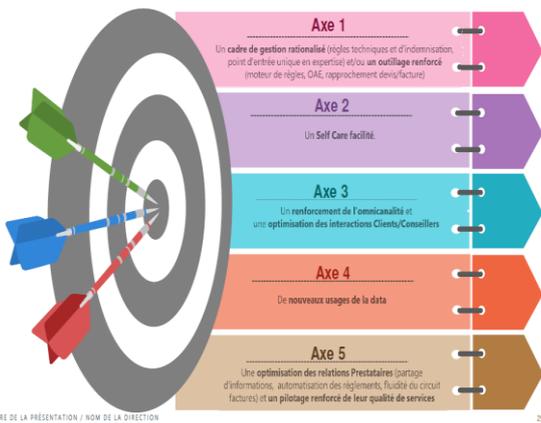
## Principes directeurs :

- Le développement de briques techniques et fonctionnelles et la mise en œuvre de ces briques dans les process conseillers et parcours clients des 3 marques.
- Une trajectoire co-construite entre les 3 marques, la DIARD, la DTSI et la DT

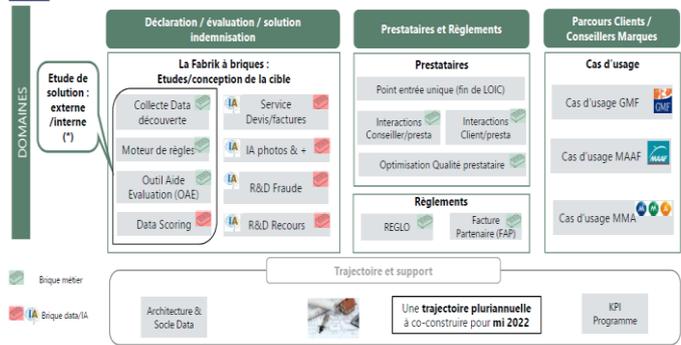


## Le procédé :

### Une transformation de la chaîne d'indemnisation MRH suivant 5 axes

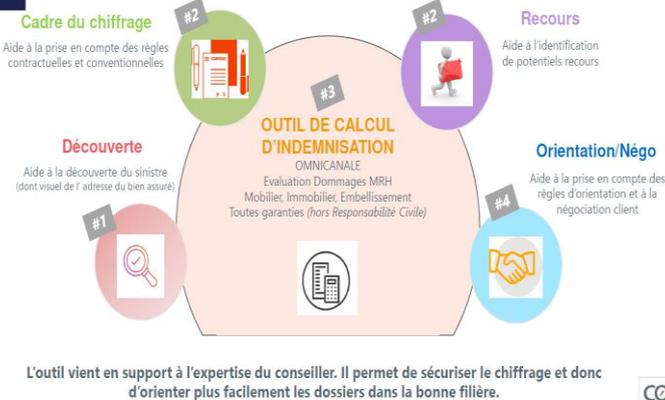


### Focus sur la Structure du programme



(\*) Une Expérimentation (cf. slides 12 et 13) est en cours pour tester une solution de marché (cf. Annexe 2) . A noter toutefois que même si une solution externe était retenue à court terme, les travaux pour un développement en interne continueraient pour devenir autonome en cible.

### « Keywiiz » un outil d'aide à la décision en Indemnisation MRH (1/2)



### Cadre et Objectifs de l'expérimentation « Keywiiz »\* (2/2)



\* A noter que le parcours Self Care Client ne sera pas testé dans le cadre de l'expérimentation, mais la solution Keywiiz est construite pour assurer une omnicanalité.

## Planning :

- Actions engagées sur le 1<sup>er</sup> semestre 2022
- Organisation des acteurs du programme et Staffing des projets « prioritaires »,
- Installation de la comitologie du programme,
- Elaboration de la Trajectoire du programme (opérationnelle et budgétaire),

- POC : Etude de solution externe/interne
- 1<sup>ère</sup> quinzaine de juillet 2022 : Passage du programme en gouvernance Covéa (COMEX et C2SI)

## **12. QUESTIONS DIVERSES**

