



Brèves C.S.E.C. ordinaire

Réunion des 25 et 26 janvier 2022

1 – COVEA PROTECTION JURIDIQUE :

- **Présentation de l'extension des garanties PJ « Vie privée » aux violences intrafamiliales :**
 - Contexte : priorité nationale depuis 2017, avec 4 lois successives
 - Grenelle des violences conjugales et Loi du 31 juillet 2020
 - Proposition de la FFA d'étendre le socle minimal contractuel des garanties PJ aux litiges relatifs aux violences intrafamiliales et adoption de la recommandation par l'A.G. de la FFA en septembre 2020
 - Obligation pour toutes les sociétés de PJ d'intégrer cette garantie au 01/01/2022 dans les contrats « Vie privée ».
 - Contenu de la garantie :
 - Couverture sur le plan civil et pénal des victimes de violences intrafamiliales en prenant en charge les frais d'avocat lorsqu'une procédure est engagée contre l'auteur des faits ; également l'accompagnement de la victime dans ses démarches, proposition de dispositifs psychologiques
 - Par violences familiales, est entendu l'ensemble des violences exercées par l'un des époux sur : l'autre époux seul, l'autre époux et l'enfant, l'enfant seul. Vise le « conjoint » de manière générale qui partage de façon officielle le foyer de la victime
 - Si les 2 parties, victime et auteur dans le foyer, saisissent le contrat PJ, on remboursera les frais de la victime après jugement
 - Les impacts sur les contrats Covéa :
 - 1.7 M. de contrats bénéficiant de la nouvelle garantie
 - Création et intégration de la garantie dans 5 produits Covéa PJ (MMA PJ part, Tranquillité intégrale, GMF essentielle et intégrale, MAAF DJF)
 - Garantie RSE compatible : garantie complémentaire dont le seul objectif est d'accompagner les victimes sans surcoût de prime. On étudiera les éléments chiffrés de cette garantie pour éventuellement adapter le tarif.

2 – DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES – Accord Santé/Prévoyance :

- **Information-Consultation sur les modifications des garanties du contrat santé Malakoff :**
 - **Présentation :**
 - Certaines évolutions intervenues en 2021 nécessitent la mise à jour des accords relatifs aux frais de santé et à la prévoyance, entraînant la présentation de projets d'avenants. Il est également envisagé une amélioration de la prestation « implants dentaires ».
Le reste à charge est élevé : 43% pour les « implants dentaires », contrairement à d'autres garanties, d'où une remontée auprès de Malakoff pour une prise en charge améliorée.
D'autres garanties auraient mérité d'évoluer : hospitalisation,...

- **Projet d'amélioration de la prestation « implants dentaires » :**
 - Maximum d'implants/an/bénéficiaire passant de 2 à 4 pour éviter de faire des travaux dentaires sur 2 années
 - Sans augmentation de cotisation
 - A effet du 01/04/2022
 - Recueil d'avis : **Avis de l'UNSa :**

Dans le cadre des consultations du CSEC Covéa, les élus UNSa sont amenés à formuler un avis concernant les modifications des garanties du contrat santé Malakoff et le projet de mise à jour des accords, suite à la présentation faite lors du CSEC du 25 ou 26 janvier 2022.

Suite à la nouvelle rédaction de l'instruction interministérielle DSS/C/B/2021/127 du 17 Juin 2021, relative au traitement social du financement patronal de la prévoyance complémentaire collective et obligatoire, dans le cadre d'une suspension de travail indemnisé, les accords relatifs aux frais de santé et de la prévoyance doivent être mis en conformité.

Il en est de même suite à un arrêt de la Cour de cassation du 16 Juillet 2020, et à un courrier de positions communes des trois organisations d'organismes assureurs, le 11 Février 2021, concernant la couverture en cas de changement d'organisme assureur, pour la mise en conformité des accords relatifs à la prévoyance.

Ce projet propose l'amélioration de la prestation « implants dentaires ».

Sachant que l'implant dentaire représente l'un des soins dentaires les plus coûteux en France, nous ne pouvons qu'apprécier que la prise en charge du nombre maximum d'implants, par bénéficiaire soit doublée (passage de 2 à 4 implants pris en charge) ; le tout, sans augmentation de cotisation.

Les élus UNSa regrettent néanmoins, compte-tenu du contexte Covid, qu'une autre modification de garanties n'ait pu être proposée pour 2022. Elle concerne l'évolution du montant ou du nombre de consultations pris en charge, auprès d'un psychologue (comme cela a pu s'appliquer sur 2021).

Ainsi, compte-tenu des éléments présentés, les élus UNSa actent favorablement les évolutions et les mises à jour proposées.

Information sur les modifications envisagées de rédaction des accords Santé et Prévoyance, suite à des mises à jour réglementaires :

- **Projet de mise à jour des accords :**
 - Suspension de contrat de travail indemnisée : rajout du 3^{ème} cas de figure « bénéfice d'un revenu de remplacement versé par l'employeur » pour mise en conformité à l'Instruction Ministérielle du 17 juin 2021.
 - Revalorisations en cas de changement d'organisme assureur, à la charge du nouvel assureur ou en cas de résiliation sans repreneur à la charge de l'assureur résilié, en cohérence avec l'arrêt de la Cour de Cassation du 16 juillet 2020 et suite à un courrier de position commune des organisations d'organismes assureurs
 - Suppression de la référence à Téléassurances, suite à la fusion-absorption par GMF en date du 01/09/2021

3 – QUESTIONS DIVERSES :

- GESPRESZ : planning avancé, aujourd'hui tenu
- Point d'étape sur SEMAPHORE : en attente de la décision Codir sur la suite du dossier
- Indemnité Inflation : en ligne, aide exceptionnelle de 100 € sous conditions, salariés en CDD, CDI, alternants et certains stagiaires, plafond de revenus de 25 600 €
450 salariés ont quitté l'entreprise et percevront l'indemnité.

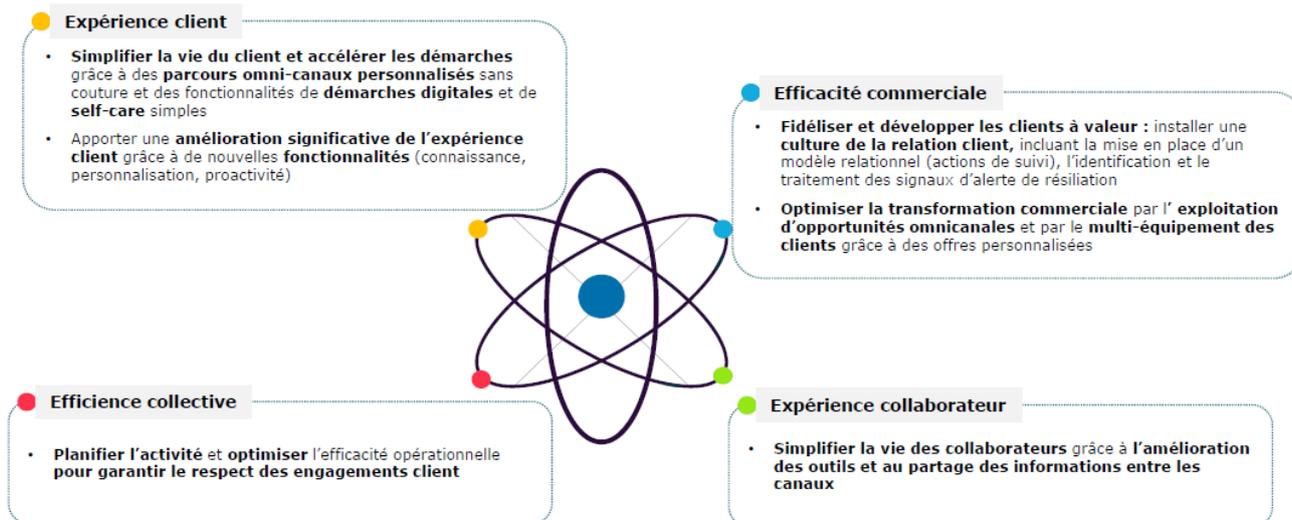
Le calcul se base sur le réel versé pendant la période visée ; pas de proratisation des seuils selon les temps partiels.

1 800 collaborateurs auraient pu ne pas la percevoir si le revenu annuel avait été concerné. Le 13^{ème} mois mensualisé est comptabilisé dans la rémunération annuelle.

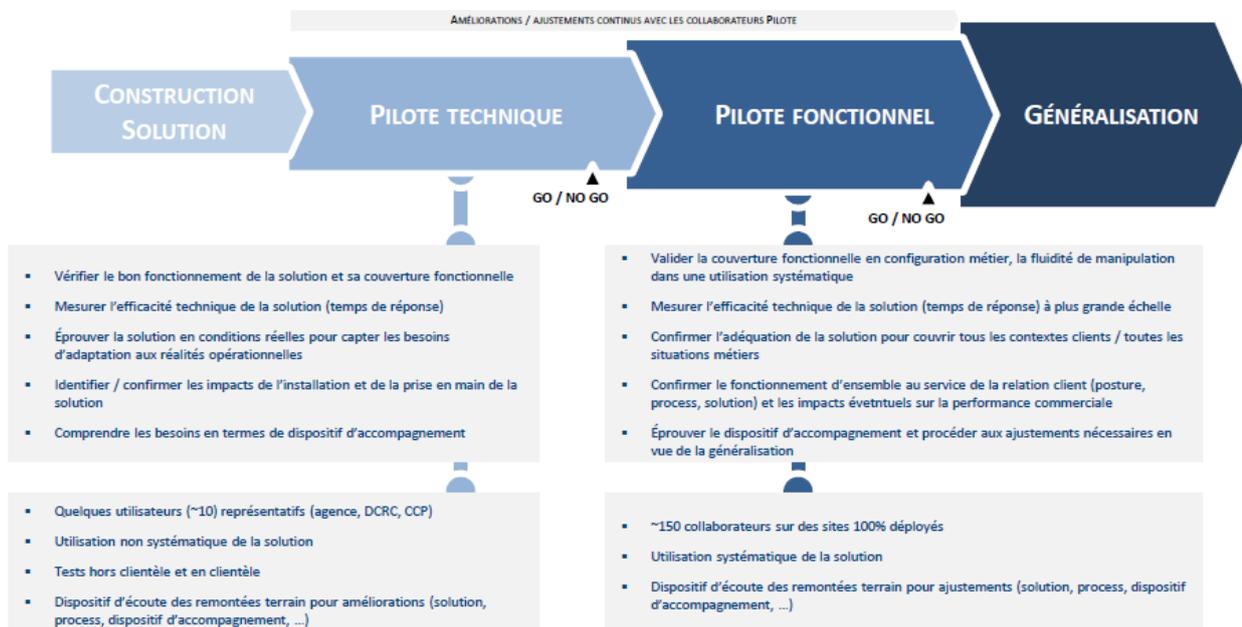
4 – ECLA :

- **Information sur le projet ECLA MAAF : présentation du Pilote fonctionnel ECLA by MAAF :**
- Rappel du projet commencé il y a plus de 3 ans, prolongé d'un an et restructuré pour assurer sa réussite, des difficultés surtout chez MMA :

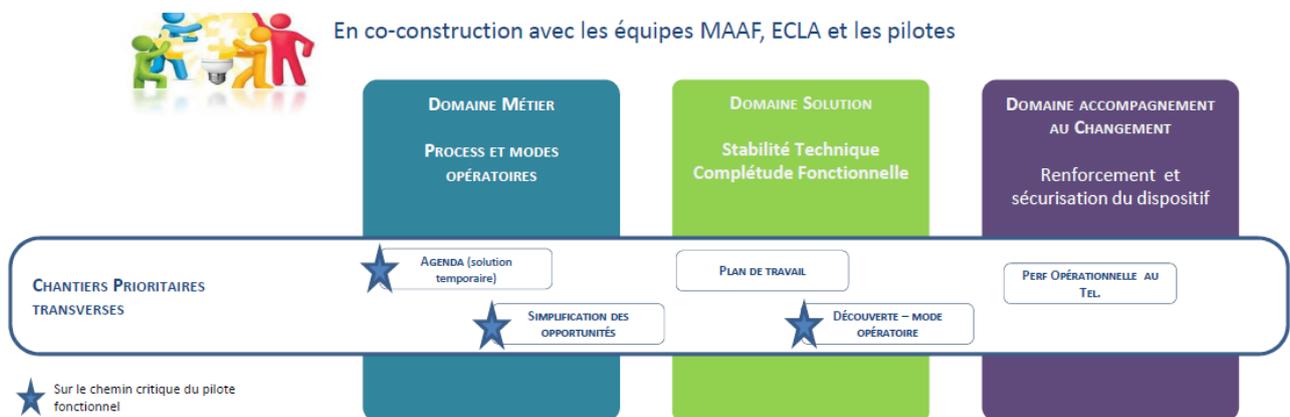
4 Axes pour gagner la préférence client



- Le CRM Salesforce, remplaçant ARC, limité en termes d'évolutions (conçu il y a 30 ans, en fonction des canaux de contacts de l'époque) a pour objectif de venir soutenir la maîtrise de l'entretien Client, qui est un prérequis à sa généralisation, en collectant les informations liées au client visibles de tous. L'ensemble des collaborateurs ont été formés sur les 4 phases clés de l'entretien Client : L'accueil - La découverte - La conclusion - Et le suivi associées à la maîtrise du Style MAAF. C'est un saut technique par rapport à ARC, nécessitant une phase d'adaptation avec des possibles difficultés pour les salariés.
- Projet avec une approche progressive s'appuyant sur des pilotes impliquant les collaborateurs pour sécuriser la généralisation.

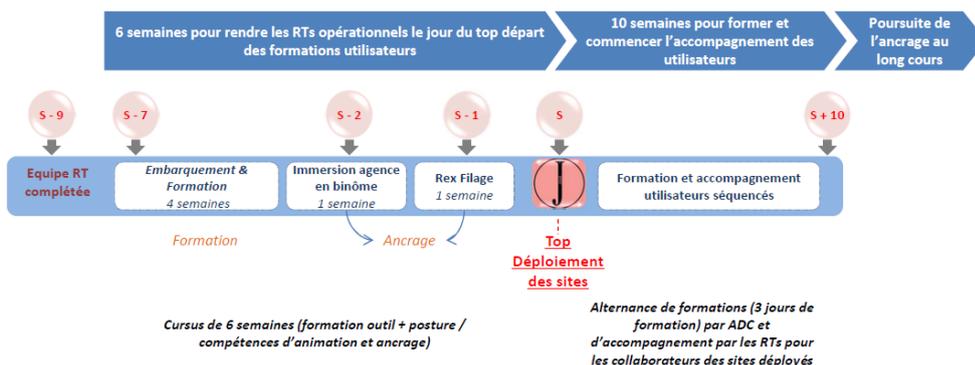


- Conditionnée par des jalons de passage de type Go/No Go. Le pilote fonctionnel lancé en mars et novembre 2021 sera évalué autour de 5 thématiques avec les contributions des collaborateurs et managers mobilisés pendant le pilote : Fonctionnel – Technique (adéquation du matériel, supervision) – Modes opératoires – Accompagnement au changement (performance formation et adéquation) – Mesures et qualité des données.
- Les dates clés du projet :
 - Sept 2020 : démarrage du pilote technique (agence et DCRC en B.O)
 - Janvier 2021 : extension du pilote technique (CCP et Relation Client)
 - Mars 2021 : prolongation du pilote technique et ajustements des dispositifs
 - Avril 2022 : projet de lancement – Pilote fonctionnel. 5 sites déployés en full CRM ECLA (DA, RG, CDRC, CCP) et les nouveaux sites : Tours Grammont, Amboise, Chinon, Joué-les-Tours, St-Gilles, Les sables d’Olonne, Challans, Orvault, Mérignac, 4 CDRC Iti (T40 et T06). Les mois d’avril et mai représentent « la fenêtre de tir » en terme de capacité des équipes, notamment pour les formations (= hors périodes d’échéances).
 - Avril 2023/2024 : généralisation à la Direction Développement
Il faudra après entrainer tous les autres acteurs : indemnisation,...
- Choix de prolonger le pilote technique :
 - Impact de la crise sanitaire sur le déroulement des travaux
 - Conditions de sécurité opérationnelles et techniques non réunies en 2021
 - Retours des acteurs du pilote indiquant une couverture fonctionnelle insuffisante pour un usage intensif et un manque de fluidité pour traiter les actes de la relation client
- D’où une démarche de sécurisation du pilote fonctionnel : le 360°



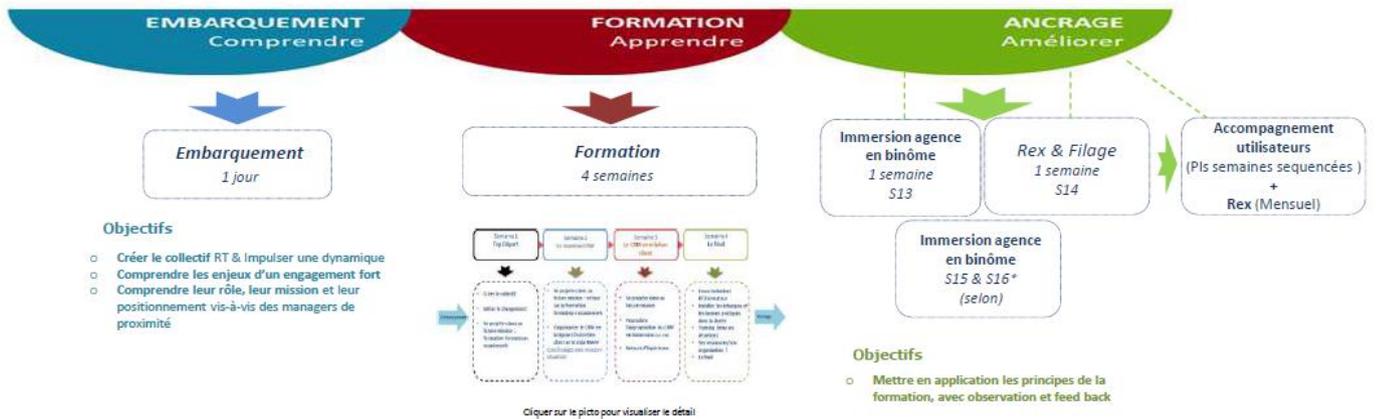
- La solution : recherche de simplification et de fluidification : accès à l’agenda ARC, sur la saisie des opportunités au téléphone, allègement des plans de travail, amélioration du temps de réponse
- Une complétude des process et modes opératoires déclinés par métier et situation de travail, avec un suivi et une prise en compte des retours utilisateurs.
- Test d’un dispositif d’accompagnements terrain, dispositif de formation plus complet (E-learning, Présentiel, accompagnement terrain) avec des Référénts Terrain.
- Les 7 Référénts Terrains pour le pilote sont choisis pour leur appétence pour les pratiques de vente (CDRC), la découverte de nouveaux outils et la capacité à animer et conduire le changement conjointement avec le DA et le RCT. Ils seront remplacés à leur poste actuel. La demande de budget a déjà été effectuée.
- Le dispositif d’accompagnement :

Un planning sur 19 semaines pour embarquer / former les RTs et les utilisateurs des sites déployés



- La formation :

6 semaines d'accompagnement pour que les RTs soient opérationnels le jour du top départ des formations utilisateurs

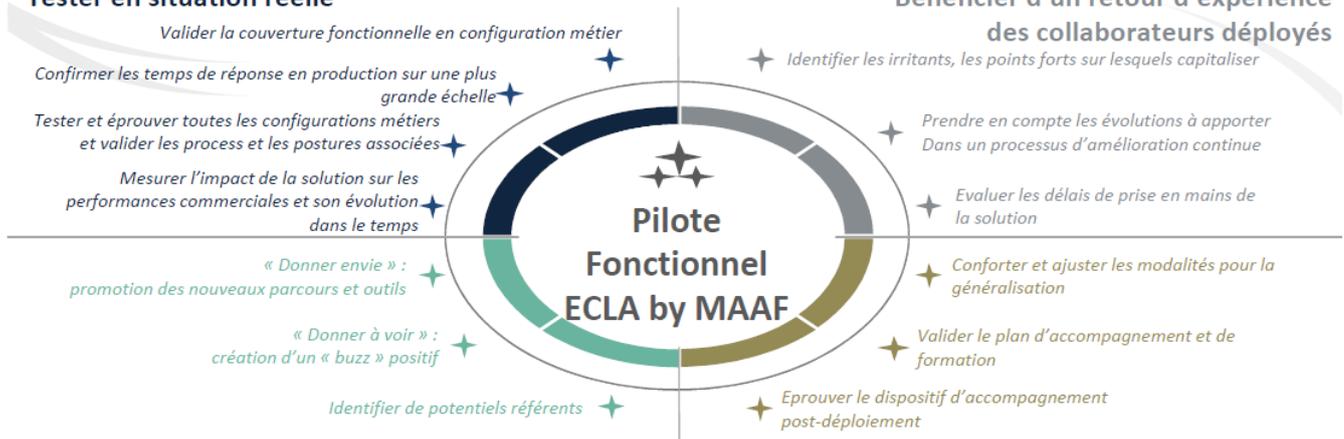


*
S14 → 2 sessions managers → 2 RT en observation sur les sessions
S15 → DCRC : 1 session de formation & 1 session managers → les RT DCRC sont en formation, 2 RT Agences sont sur les formations managers, les autres RT agences sont en immersion)
S16 → immersion RT agence

- Objectifs du pilote fonctionnel :

Tester en situation réelle

Bénéficier d'un retour d'expérience des collaborateurs déployés



Impulser une dynamique auprès des collaborateurs

Eprouver et ajuster le dispositif d'accompagnement



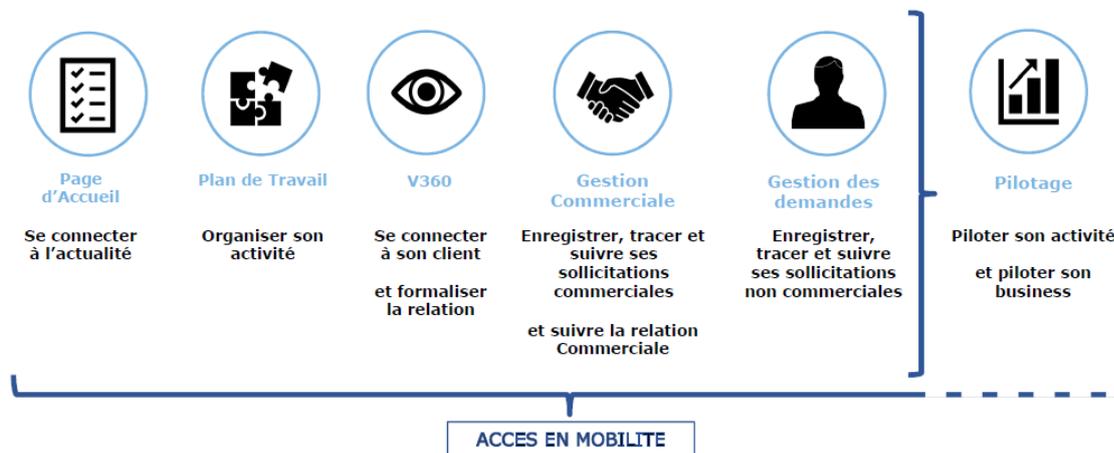
Valider et sécuriser le projet de généralisation

- Besoin d'environ 70 RTs supplémentaires à/c de 2023, par anticipation nécessité d'identifier les candidats à/c du S1 de 2022 pour constituer un vivier. Ce sera une mission de détachement qui ne figurera sans doute pas dans la Bourse à l'Emploi. Cependant, une communication massive est nécessaire pour « recruter » et pour que le salarié puisse être moteur dans son souhait de la mission.

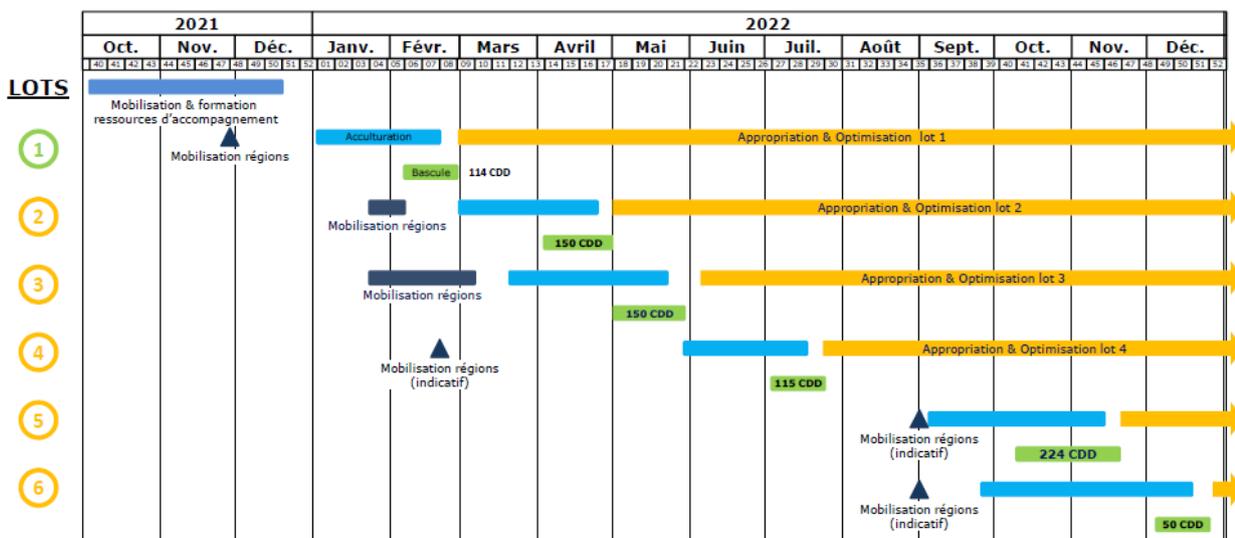
Question de l'UNSa : dans le cadre de cette mission le salarié peut perdre le bénéfice de la P3CO. Qu'en est-il d'une compensation pour le salarié ?

Réponse de la Direction : Une compensation sera faite pour le salarié afin qu'il n'ait pas de perte de revenus le temps de sa mission.

- Projet qui sera soumis à la Commission Numérique et à la CSSCTC. A organiser par la RH.
- **Information sur le projet ECLA MMA : actualité 2022 :**
- Les attendus du projet :
 - Améliorer l'expérience Client en offrant une relation fluide, sans couture et personnalisée
 - Générer plus d'opportunités commerciales et augmenter notre performance commerciale
 - Rendre plus efficient notre organisation et nos échanges et gagner en productivité
- Un nouveau poste de travail pour les agents généraux autour de 6 principes :



- ECLA permet aux agences de :
 - Suivre, tracer, formaliser et partager la relation Client
 - Disposer d'une vue unique de l'ensemble de son activité à réaliser et à suivre
 - Constituer le vivier commercial à exploiter
 - Disposer d'outils de communication et de planification intégrés au poste de travail (lien Outlook)
 - Communiquer et collaborer avec son équipe (peut atteindre 15 à 20 collaborateurs)
 - Accéder à ECLA en mobilité
 - Piloter l'activité et la performance commerciale de sa structure et de ses collaborateurs
- Déploiement en 2022 auprès du réseau d'agents MMA en 6 lots avec des contraintes, notamment environ 6 000 utilisateurs à former et déployer :



- Un planning serré :



- Déploiement impliquant des équipes Covéa, l'agent étant l'acteur-clé à chaque étape (acculturation, bascule, appropriation et optimisation) :



Coût du déploiement d'environ 3.5 M€ (forces exceptionnelles, frais déplacement,...)

- Un dispositif d'appropriation construit autour de 4 dimensions :
 - Fonctionnel : agents et collaborateurs
 - Commercial : agents et collaborateurs
 - Organisation : agents et managers d'agence
 - Management : agents et managers d'agence

et un accompagnement personnalisé : un plan d'action co-construit avec l'IMMA, animations des agences, en collectif (échanges de bonnes pratiques) et individuel (modules,...) et une exploitation des retours utilisateurs.

5 – ASSURANCES MUTUELLES DE FRANCE :

- **Information-consultation sur le transfert de portefeuille d'assurance d'A.M.F. à la Sauvegarde et la fusion par voie d'absorption d'A.M.F. par la G.M.F :**
 - **Recueil d'avis : avis UNSa**

Dans le cadre des consultations du CSEC Covéa, les élus UNSa sont amenés à rendre un avis sur le transfert de portefeuille d'assurance d'Assurances Mutuelles de France à la Sauvegarde et la fusion par voie d'absorption d'Assurances Mutuelles de France par la Garantie Mutuelle des Fonctionnaires.

Cette consultation fait suite à la présentation du CSEC du 5 janvier 2022.

Concernant ce projet, les principaux enjeux sont de mettre fin à la difficulté de mobilisation du sociétariat d'AM et de simplifier les structures juridiques du groupe Covéa.

Pour rappel, il y a quelques années, MMA Assurances avaient fusionné avec Azur Assurances. Les clients d'Azur Assurances étaient alors sociétaires d'AM. Ainsi, les clients de MMA étaient à la fois sociétaires de MMA pour certains d'entre eux, d'AM et de MMA pour d'autres. Au vu de la difficulté de gestion, il avait été décidé de développer pour AM un sociétariat spécifique.

La notion de sociétariat d'AM, connue par les anciens clients d'Azur Assurances, a été transférée à une filiale de la GMF, la Sauvegarde. Ainsi, cela a permis d'avoir deux mutuelles au niveau du réseau GMF : la garantie mutuelle des fonctionnaires et, pour les non-fonctionnaires, la mutuelle AM.

Mais cette notion d'appartenance à un sociétariat n'a jamais vraiment été intégrée par les clients d'AM. De plus, dans le cadre de l'organisation juridique Groupe, il a semblé évident qu'AM, avec sa faible activité, devait fusionner, avec la GMF.

Ainsi, pour des raisons d'antériorité historique et de soutien à GMF, il sera proposé de conserver le nom d'Assurances Mutuelles de France dans la nouvelle structure. Il y aura ainsi un changement de dénomination sociale. GMF sera rebaptisée AM-GMF.

Nous apprécions qu'ainsi AM ne disparaisse pas totalement et que son identité et son histoire soient reconnues.

A noter, la marque commerciale restera GMF. Aucun changement n'interviendra sur cet aspect.

Cependant, nous ne savons pas si une communication sera faite auprès des sociétaires.

Nous craignons que cette nouvelle fusion puisse les déstabiliser, s'ils en ont connaissance.

Cette situation pourrait engendrer des comportements de réticence, pouvant se traduire par une détérioration de la confiance.

Les sociétaires auront besoin de trouver du sens dans cette fusion absorption et ainsi, une grande attention devra être portée à la communication.

En ce qui concerne le Groupe, cette fusion-absorption permettra d'en simplifier la structure, et dans une certaine mesure, de diminuer certains coûts.

Ce projet s'effectuera en deux opérations : tout d'abord, le transfert du portefeuille d'AM vers la Sauvegarde, puis, la fusion-absorption d'AM par la GMF.

Le choix a été fait de procéder en 2 étapes afin que les clients Sauvegarde demeurent des clients Sauvegarde, sans lien de sociétariat avec la GMF.

Il est important que la GMF reste une mutuelle dédiée et identifiée aux agents du Service Public.

La réalisation juridique de l'opération est envisagée à la fin de l'année 2022, après le traitement du dossier par l'ACPR.

La publication au *Journal officiel* devrait ensuite avoir lieu au cours du dernier trimestre de l'année, avec un effet rétroactif comptable et fiscal de la fusion au 1^{er} janvier 2022.

Au vu de tous ces éléments, les élus UNSa rendent un avis FAVORABLE.

- **Information-consultation sur le changement d'employeur des salariés d'A.M.F qui deviendraient des salariés G.M.F. :**

○ **Recueil d'avis : avis UNSa**

Dans le cadre des consultations du CSEC Covéa, les élus UNSa sont amenés à formuler un avis un sur le changement d'employeur des salariés d'Assurances Mutuelles de France qui deviendraient des salariés de GMF Assurances.

Dans le transfert de portefeuille d'Assurances Mutuelles de France et la fusion par voie d'absorption d'Assurances Mutuelles de France par la Garantie Mutuelle des Fonctionnaires, il y a tout d'abord une opération sociale, avec un changement d'employeur à effet du 1er Mai 2022, pour les 43 salariés et les 3 alternants.

Il faut souligner que les salariés d'AM gèrent, pour la grande majorité d'entre eux, la réassurance dans le cadre de la DRAI, pour Covéa Coopération depuis 2017.

Par conséquent, l'activité de réassurance ne sera plus effectuée par des salariés d'AM, mais par des salariés de GMF Assurances.

Les salariés signeront un contrat de travail GMF Assurances et une nouvelle convention de mise à disposition pour Covéa Coopérations.

Nous apprécions le fait que, concernant la vision opérationnelle, les salariés resteront dans le périmètre du CSEE Levallois.

Ils mèneront la même activité et ne subiront aucun changement d'un point de vue RH (reprise d'ancienneté, maintien des groupes fermés et de leurs particularités, et maintien des dispositifs existants du statut commun).

En conséquence, les conditions des contrats de travail des collaborateurs n'étant pas remises en cause, ni l'organisation de leur travail, les élus UNSa rendent un avis FAVORABLE.

6 – DG MAAF – DIRECTION INDEMNISATION :

- Information-consultation sur le projet d'organisation des centres d'expertises :

o Recueil d'avis : avis UNSa

Les élus UNSa sont amenés à formuler un avis sur le projet d'évolution des centres d'expertises de la DG MAAF, présenté lors du CSEC du 5 novembre 2021.

Dans le cadre du projet CAPEX 21 initié en 2019, la DI a la volonté de faire évoluer le modèle de l'expertise salariée afin de parvenir à une meilleure efficacité opérationnelle et d'améliorer l'expérience Clients. La réflexion a été menée à partir des constats actuels suivants :

Les managers des centres d'expertise actuels encadrent à la fois :

- des CRC dont l'activité a évolué (élargissement des tâches de gestion, mutualisation) et nécessitant davantage d'accompagnement, notamment technique.
- des CCIS 5 jours/5 en clientèle, ce qui limite les échanges techniques et humains avec ses pairs, CRC et manager et la montée en compétences.

Le projet présenté a pour prétentions, pour tous les centres d'expertise :

- d'améliorer l'organisation de l'activité en favorisant l'accompagnement des collaborateurs par la mise en place d'un management dédié par métier (CRC et CCIS) et soutenu par la création de postes de CCARC ;
- de développer les compétences internes pour chaque métier, la cohésion d'équipe également pour chaque métier, la coopération entre centres par les groupements, la coopération en cas de difficultés par la mutualisation et par les possibilités offertes par la télé-expertise.

La réussite de ce projet serait en lien avec la nécessité de disposer de centres d'expertise de taille suffisante alors qu'actuellement 13 centres ont un effectif compris entre 12 et 20 collaborateurs. Nous constatons actuellement que certains centres ont un manager par délégation, celui-ci se partageant entre 2 centres, plus ou moins éloignés géographiquement.

L'organisation future, avec une première évolution présentée, concerne les centres d'expertise de Strasbourg et Nancy, rebaptisés CENTRE GRAND EST, dont les activités seront regroupées sur le site du WACKEN avec un déménagement des CRC de Nancy. La création d'un poste de N+2, ainsi que 3 nouveaux Managers N+1, ainsi qu'un renforcement de CRC sont prévus. Hormis le rattachement managérial, les CCIS restent en place.

Parallèlement, un pilote de 4 postes de CCARC sera créé, 2 pour la Zone Ouest, 2 pour la Zone Est, dont la mission est dédiée à l'animation technique, la formation, le contrôle Qualité, comme il en existe dans différents services de la DI MAAF.

Les élus UNSa approuvent la volonté affichée de :

- Développer la cohésion des équipes, la proximité managériale,
- Faire monter en compétences des collaborateurs CRC et CCIS, le partage de bonnes pratiques, avec la création de postes de CCARC.

Ils déplorent toutefois ou s'interrogent sur les éléments suivants :

- Concernant le déménagement des CRC prévu, de Nancy vers Strasbourg, soit une distance d'environ 150 km, pour les collaboratrices désirant conserver leur métier actuel. Nous demandons que pour les collaboratrices souhaitant rester sur Nancy, elles puissent être prioritaires sur des postes GMF et MAAF notamment (CCA)... si jamais ils s'ouvraient. Nous gardons en effet un très mauvais souvenir de la façon dont la Direction voulait traiter les experts salariés ayant subi un blanchiment de leur département. Nous espérons que la Direction fera preuve de plus d'humanité, d'accompagnement et de propositions pour nos collègues CRC.
- Concernant l'animation des réunions d'équipe des CCIS au Waken, pouvant se dérouler en distanciel pour les collaborateurs trop éloignés, issus du centre de Nancy, qu'en sera-t-il de la cohésion des équipes réunies à distances ? L'adhésion à une nouvelle équipe risque d'être difficile.
- Concernant la population des CCIS, étant sur le terrain 5j/5, il leur est difficile de communiquer oralement avec leurs pairs et les CRC. Aucune ligne dédiée CCIS/CRC n'étant prévue, seul le mode de communication via mail ou EI est possible. A l'occasion de la fusion des 2 centres, ce mode de communication dégradé peut être contre-productif et aller à l'encontre des objectifs du projet.
- Concernant la charge administrative des CCIS, une montée en compétences et une plus grande autonomie des CRC seront nécessaires afin de les décharger de cette activité.
- Concernant les CCARC, ils seront positionnés géographiquement dans de petits centres, en fonction des recrutements (2 par zone lors du pilote). Leurs missions semblent extensives, à la main du responsable de centre et selon l'appui nécessaire tout en sachant qu'il est envisagé un certain nombre de déplacements (formations par exemple). Ainsi comment va s'organiser le quotidien des 4 collaborateurs ? Qui définira leurs priorités d'action ?

D'une manière générale, les élus UNSa déplorent un manque de visibilité sur l'avenir des centres.

En effet, même si le projet ne contredit pas de possible cohabitation du double modèle « grands centres »/ « petits centres », les collaborateurs de sites dits « sensibles » craignent de nouveaux rapprochements de centres.

De plus, les départs en retraite de 50% des CCIS dans les 5 ans nécessiteront le recrutement à venir d'environ 80 experts. Ce qui laisse planer des incertitudes sur l'avenir de l'expertise salariée, le tout combiné à de possibles difficultés de recrutement, surtout si certains collaborateurs s'orientent vers le métier de CCARC.

De surcroît, la séparation totale, qu'elle soit managériale et géographique des CRC des CCIS, ne nous laisse pas optimistes sur l'avenir du métier de CCIS. Certaines réorganisations de tâches ou d'activités n'ont pas montré l'efficacité attendue, générant stress et contre-productivité, pouvant mettre à mal la satisfaction client et ce malgré le professionnalisme des équipes.

Les élus UNSa considèrent que les restructurations des centres d'expertise menées de manière soutenues depuis 2015 ne permettent pas aux salariés d'assimiler correctement les étapes, les pratiques... cela se faisant au détriment de l'efficacité souhaitée.

Pour ces raisons, les élus UNSa émettent un avis DEFAVORABLE.

