



# Brèves du CSEC

Réunion des 28, 29, 30 mars 2022

## 1. BILAN DE L'ACTIVITE COMMERCIALE ET SINISTRALITE 2021

### ○ Bilan GMF

#### - FLUX GMF A FIN DEC 2021 (vs DEC 2019)

- Le nombre de visites digitales est en très forte hausse ainsi que le nombre de leads relançables.
- Concernant les CCC, il y a une légère augmentation des appels traités accompagnée d'une hausse du taux d'efficacité de 8 pts.
- Dans les agences, il y a une augmentation des mails et une baisse significative des visites et RDV.
- Dans les CG, il y a une forte augmentation des appels IRD et des mails entrants.



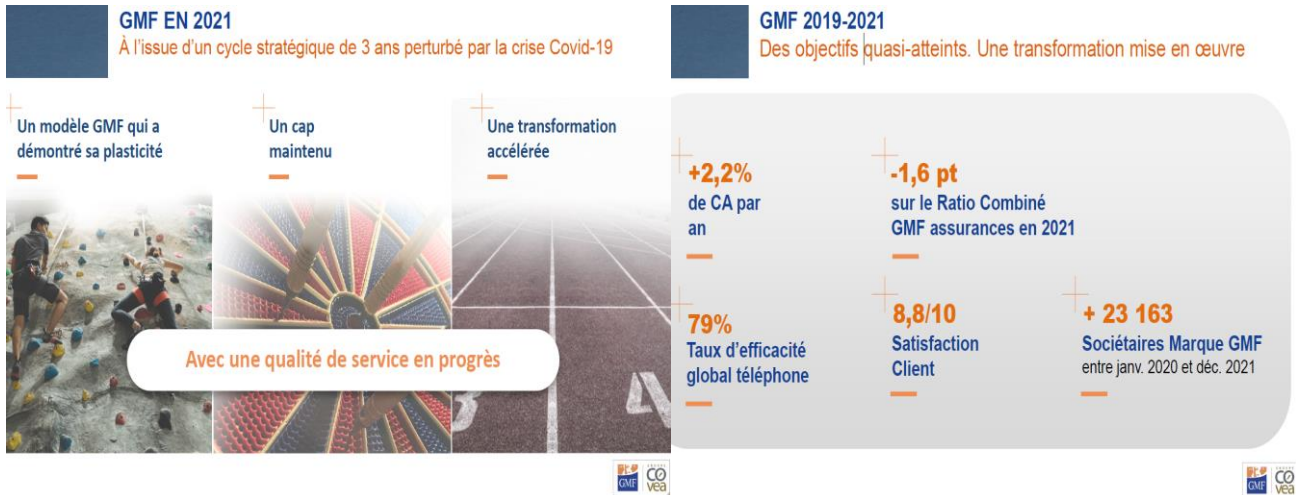
#### - ACTIVITE COMMERCIALE GMF

- L'ensemble des portefeuilles (Auto, Habitation, Santé, Prévoyance) sont en croissance et les soldes nets sont positifs, y compris en Habitation malgré une pression des bancassureurs et de nouveaux entrants.
- Le portefeuille Client GMF est en hausse (+14 381 client vs 31/12/2020) et LA SAUVEGARDE est en baisse (-1 977 clients vs 31/12/2020) ;
- Le nombre d'UC en Epargne continue à progresser (+9,5 pts) ainsi que le portefeuille PJ (+2,3%).

#### - ACTIVITE SINSITRES GMF 2021

- Hausse des sinistres Assurance (+16,5% Auto, +4,6% IRD), notamment ceux liés aux évènements climatiques (hors Sécheresse) en IRD.
- Hausse des sinistres Assistance (+8,7%)
- Stock de sinistres en hausse : +8,7% pour l'Auto et quasi stable +0,8% pour l'IRD
- Taux d'efficacité dans tous les CG en hausse mais toujours relativement bas en gestion IRD (42%).

## - RESULTATS 2021



## - POINT DE SITUATION 2022

A fin février 2022 (vs février 2021)

- L'ensemble des portefeuilles sont en croissance (Auto, Habitation, Santé, Prévoyance) et les soldes nets sont positifs, y compris en Habitation malgré la même pression concurrentielle.
- Hausse des sinistres (+4,8% auto, +8,5% IRD)
- Joignabilité globale en hausse de 12,7 points soit 75,2% comparativement à février 2021.

## ○ Bilan MAAF

### Rappel des axes prioritaires 2021 pour MAAF

- ➔ Le développement sur nos marchés historiques avec comme point d'entrée majeur l'Auto
- ➔ La croissance du multi-équipement de nos clients, notamment à l'adhésion; en utilisant la profondeur de nos offres
- ➔ La fidélisation de nos assurés par la qualité de service, le niveau d'accessibilité, la proactivité des contacts pour créer un lien durable, un accompagnement irréprochable et le traitement préventif des alertes de départs (chez tous les acteurs de la relation client)
- ➔ L'extension de nos dispositifs digitaux au service d'une relation multicanale fluide
- ➔ L'approche complète de la clientèle professionnelle par l'action coordonnée de l'ensemble des équipes en relation client

## - RESULTATS MAAF 2021

- Hausse du nombre de clients (+18 923) et des contrats (+2,8%)
- Un taux de satisfaction stable et un taux de recommandation des clients en hausse (+3pts)
- Croissance du CA MAAF à fin décembre 2021 (vs décembre 2020)

### ○ LES RÉSULTATS 2021 SUR LES 4 INDICATEURS



### ○ EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES A FIN DÉCEMBRE 2021 (CA TOTAL DIRECT HORS ACCEPTATIONS)

	Marque MAAF (*)		Evolution %
	31/12/2020	31/12/2021	
AUTO	1 502.1	1 569.7	4.5
RISQUES PRIVÉS	652.6	676.2	3.6
EPARGNE	562.5	742.9	32.1
SANTÉ (**)	444.6	441.5	-0.7
PREVOYANCE	208.6	221.4	6.1
RISQUES PROFESSIONNELS	242.7	273.1	12.5
RISQUES ENTREPRISES	2.6	2.8	
<b>CA total Direct hors acceptations</b>	<b>3615.7</b>	<b>3927.5</b>	<b>8.6</b>
▪ Dont NON VIE	3000	3129.2	4.3
▪ Dont VIE	615.7	798.3	29.7

(\*) comprend MAAF SA, MAAF Assurances, MAAF Santé, MAAF Vie  
 (\*\*\*) y compris contrats ACS portés par MAAF Assurances SA

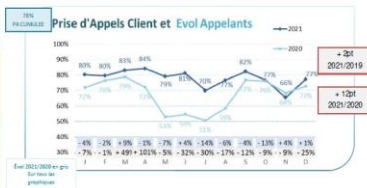
- **FLUX MAAF 2021**

- Très légère baisse du nombre d'appelants, baisse significative des flux physiques, augmentation significative des visites sur les espaces digitaux

**SOLLICITATIONS A FIN DÉCEMBRE 2021**

Sollicitations par quel canal (1<sup>ère</sup> sollicitation) ?

 <b>Appelants hors CBA</b>	Volume	vs n-2
	6 053 000	-3%
 <b>Mails/Courriers</b>	Volume	vs n-2
	3 831 000	+1%
 <b>Flux physiques Spontanés</b>	Volume	vs n-2
	1 581 000	-41%
 <b>Visites sur les Espaces digitaux</b>	Volume	vs n-2
	26 849 000	+22%



o **ESPACES DIGITAUX : DES RÉSULTATS CUMULÉS EN ÉVOLUTION GLOBALE POSITIVE**









- Visites totales sur les espaces digitaux
  - o 27 M de visites
- Une progression par le mobile et l'application MAAF et Moi
  - o 7.5 M de visites maafetmoi
- Des visites « utiles »
  - o Pour le développement: 1,3 M de devis
  - o Pour le service client : 16 M de connexions aux espaces clients
- La production issue d'internet progresse
  - o 284K contrats souscrits issus d'Internet dont 196K contrats auto
- Le « self-care » client progresse aussi
  - o 1.8 K de clients se sont connectés à leur espace client, soit 45.5% du portefeuille

Evolution 2021/2020 même période

- **ACTIVITE COMMERCIALE MAAF 2021**

- Des résultats cumulés en net sur 2021 en hausse (Auto, Hab., Multipro, Santé) sauf pour le Crédit et la PREV

**EVOLUTIONS PORTEFEUILLES CONTRATS :**





	Portefeuille		Solde 2021	Evol /2020
	31/12/2020	31/12/2021		
 <b>AUTO</b>	4 039 770	4 093 888	54 117	+ 1.3%
 <b>VIE PRIVEE (1)</b>	2 751 138	2 771 672	20 534	+ 0.7%
dont HAB+ HAZ+MVP+MHO	2 623 772	2 639 559	15 787	+ 0.6%
dont Tempo jeune	127 366	132 113	4 747	+ 3.7%
 <b>MPRO</b>	383 032	393 574	10 542	+ 2.8%
 <b>SANTE IND</b>	706 609	717 086	10 477	+ 1.5%
Sante Ind hors BPCE	696 783	708 275	11 492	+ 1.6%
 <b>SANTE CO (2)</b>	54 477	50 154	-4 323	-7.9%
 <b>PREVOYANCE (3)</b>	1 929 036	1 947 738	18 702	+ 1.0%
dont produits actifs	1 849 060	1 874 540	25 480	+ 1.4%
 <b>EPARGNE</b>	551 570	546 680	-4 890	-0.9%
 <b>CREDIT</b>	85 200	82 047	-3 153	-3.7%

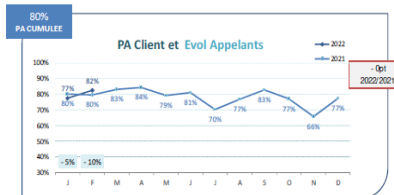
(1) HAB + HAZ + MVP + Jeune + MHO  
 (2) MAAF anciennes gammes et MAAF/SPGES  
 (3) Produits actifs (TRF TDR BP HZ ACM ADE) + Produits en Run off (IAC IND TDC)

- **FLUX MAAF A FIN FEVRIER 2022**

o **SOLLICITATIONS À FIN FÉVRIER 2022**

Sollicitations par quel canal (1<sup>ère</sup> sollicitation) ?

 <b>Appelants hors CBA</b>	Volume	vs n-1
	1 063 000	-7%
 <b>Mails/Courriers</b>	Volume	vs n-1
	620 000	-9%
 <b>Flux physiques Spontanés</b>	Volume	vs n-1
	288 000	+7%
 <b>Visites sur les Espaces digitaux</b>	Volume	vs n-1
	5 224 000	-2%



- **ACTIVITE COMMERCIALE A FIN FEVRIER 2022**

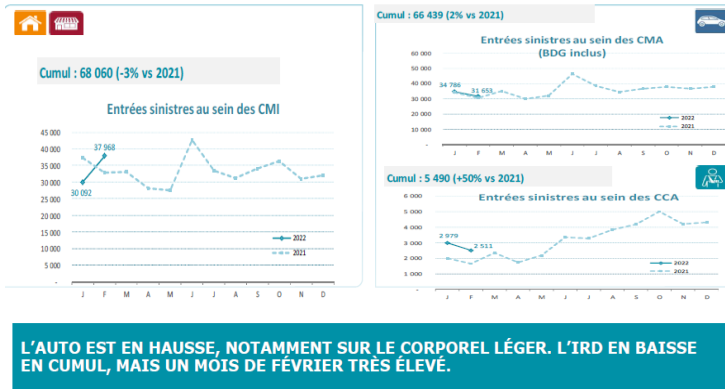
- Des résultats à fin février en baisse en Auto, Habitation et Crédit, sauf pour le Multipro
- En Epargne, une collecte en hausse +5%.

- **ACTIVITE INDEMNISATION MAAF 2021**

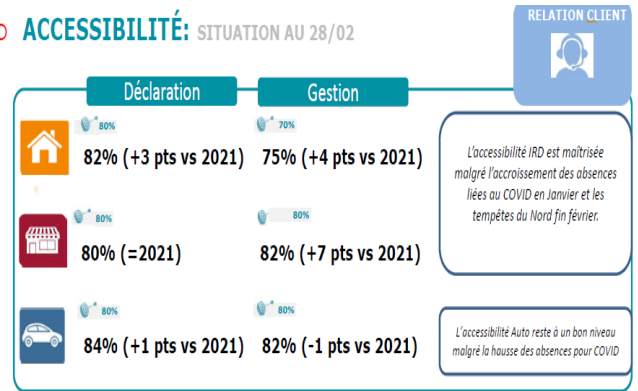
- Hausse des sinistres en globalité : +9,7% pour les sinistres Assurance et +10,2% pour les sinistres Assistance, A noter également pour les sinistres climatiques +28,8% (hors sécheresse)
- Baisse des sinistres IRD Pro de 25%
- Un taux d'accessibilité en globalité en hausse de 4,5pts malgré une situation toujours compliquée en IRD suite à la multiplication des évènements climatiques
- Une maîtrise des coûts sur la sinistralité.

- **ACTIVITE INDEMNISATION MAAF A FIN FEVRIER 2022**

○ **LES FLUX DE DÉCLARATIONS : SITUATION AU 28/02**



○ **ACCESSIBILITÉ: SITUATION AU 28/02**

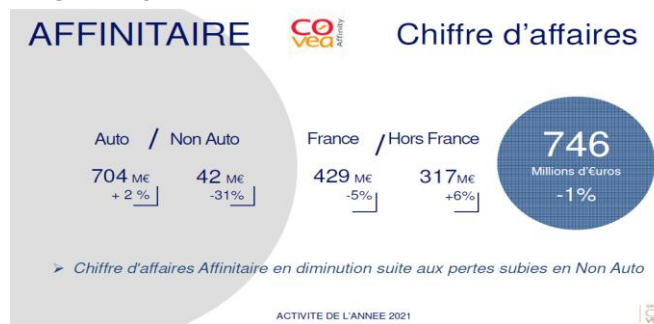


○ **Bilan MMA**

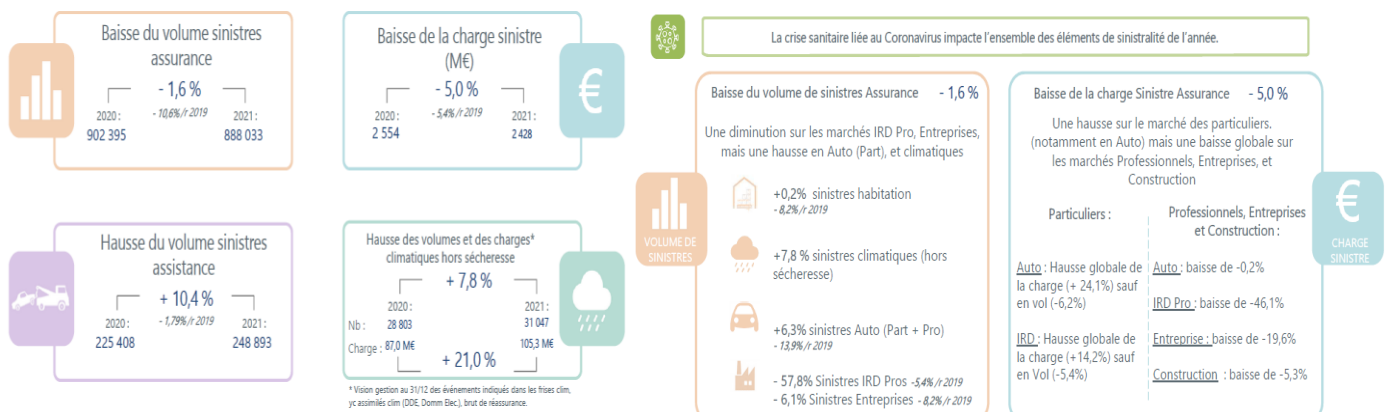
- **ACTIVITE COMMERCIALE 2021 : AGENCE ET COURTAGE**



- **AFFINITAIRE ACTIVITE COMMERCIALE 2021**



- **BILAN DIRECTION INDEMNISATION (CHIFFRES CLES)**



# Chiffres clés MMA 2021



La crise sanitaire liée au Coronavirus impacte l'ensemble des éléments de sinistralité de l'année.

La confiance des clients reste élevée malgré de fortes tensions opérationnelles sur la joignabilité au dernier trimestre en Habitation – Hausse sur l'Auto et les Pros

EFFICIENCE	Joignabilité :	Satisfaction client :	Recommandation (NPS) :	Score effort (CES) :	RELATION CLIENT
	Auto : 74,7% (-4,4pts)	Auto : 8,9 (+ 0,2pt)	Auto : 64 (+ 6pts)	Auto : 1,7/5 (-0,1pt)	
	Habitation : 61,4% (-9,4pts)	Habitation : 8 (stable)	Habitation : 46 (stable)	Habitation : 2,1/5 (stable)	
		Pros : 8,1 (+0,3pt)	Pros : 51 (+8pts)		

## ○ Bilan Direction Assurance Vie 2021

### - LE MARCHE ASSURANCE-VIE

- 2021 est **une année record pour l'Assurance Vie** avec 150Md€ collectes porté par la dynamique des UC et l'engouement du PER malgré les incertitudes sanitaires et géopolitiques et l'inflation
- Sur les fonds euros, la baisse du rendement se poursuit malgré des exceptions.
- Le taux d'UC dans la collecte brute dépasse 39%.
- La Collecte Nette est positive en UC à +34,7Mds€ et négative sur l'Euro à -11 Mds€.

### - BILAN COVEA ASSURANCE VIE (à fin décembre 2021)

#### Sur l'Épargne Retraite :

- **La collecte brute COVEA est en hausse de +16%**, avec, pour les 3 sociétés Vie, un effet de rattrapage par rapport à une année 2020 atypique. Elle retrouve quasiment son niveau de 2019.  
La collecte brute en Euro est en progression de +9% mais est en deçà du plan de marche.  
La collecte en UC croît de +43%. Le taux d'UC atteint 25,3% contre 20,6% l'an passé et dépasse l'objectif de 5,2 points. Le taux d'UC de GMF Vie s'élève à 14,7%, celui de MAAF Vie à 23,4% et celui de MMA Vie à 34,2 %.
- **Le montant total des prestations COVEA** atteint 3 353M€ en 2021, avec une hausse de +5% par rapport à 2020, dans la tendance du marché (7% à fin décembre). On retrouve un niveau proche de celui de 2019 (3 303 M€). GMF et MMA enregistrent une hausse maîtrisée, contrairement à MAAF dont les prestations sont en baisse. Au global, le taux de prestations sur PM atteint 6,3% à fin 2021, avec 5,8% pour GMF, 6% pour MAAF et 7% pour MMA. Il est inférieur à la moyenne FFA de 7,2%.  
La hausse impacte plus fortement les prestations sur les supports en UC.
- **Une Collecte Nette globalement négative** a -174,7M€, avec pour les 3 sociétés Vie, une collecte nette en Euros négative et une collecte nette en UC positive.  
Elle reflète la stratégie de COVEA : maîtrise de la collecte en euros et bascule progressive vers les UC.

#### Sur la Retraite :

- **La Collecte Brute Retraite COVEA** de 221M€ à fin 2021 enregistre une hausse de +78% par rapport à 2020 et +130% par rapport à 2019.  
Le PER, distribué par MAAF et MMA, contribue à hauteur de 163M€ dont 87M€ de transferts nets externes. La montée en puissance du PER s'accompagne d'une hausse du taux d'UC qui progresse et atteint 40 %. Les AN progressent de 28% pour s'établir à 10 719 à fin décembre.  
Au global, le portefeuille compte 17 604 PER pour 302M€.

#### Sur la Prévoyance Vie :

- **Un chiffre d'affaire Prévoyance Vie** en croissance de +5,5% par rapport à 2020 et de +10,5% par rapport à 2019. Un développement de l'Assurance Emprunteur limitée au regard de la reprise du marché Immobilier, au regard de la pression bancaire.  
Une hausse de +13,5% chez MMA. Hors Produits Contrats Collectifs, la croissance reste significative à +5,2%.



## Sur la qualité de service Vie :

- Une expérience client satisfaisante dans un contexte sous tension :
  - Taux de joignabilité : 71,2% à GMF VIE (+2 pts), 77,4% à MAAF VIE (-3 pts), 87,6% à MMA VIE (+15 pts)
  - Note de satisfaction élevée pour chaque marque : 8,6 à GMF VIE, 9,2 à MAAF VIE, 9,3 à MMA VIE

## Sur les tendances du marché 2022 :

A suivre : les suites de la pandémie, les conséquences de la crise ukrainienne sur la croissance économique, les évolutions des Droits de Succession et du marché de l'Assurance Emprunteur.

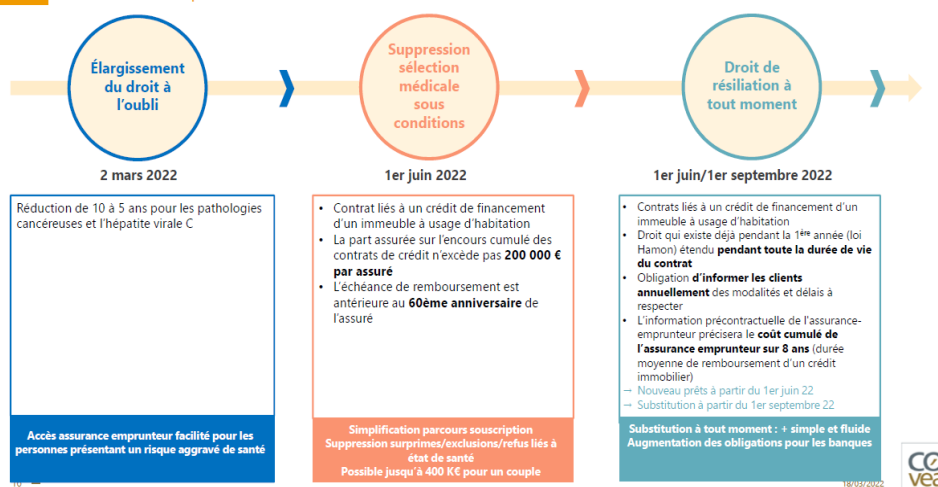
### SITUATION A FIN FEVRIER 2022

en K€	COVEA	% sur plan de marche	évol N/N-1	GMF	% sur plan de marche	évol N/N-1	MAAF	% sur plan de marche	évol N/N-1	MMA	% sur plan de marche	évol N/N-1
Epargne	497 335	-2,7%	-10,7%	180 742	+2,8%	-24,9%	116 077	-7,9%	+5,7%	200 516	-4,1%	-2,9%
Retraite*	30 226	-11,3%	+30,1%	141	-5,2%	-37,9%	7 443	-16,5%	+5,4%	22 642	-9,4%	+41,9%
<b>CA Epargne + Retraite*</b>	<b>527 561</b>	<b>-3,2%</b>	<b>-9,1%</b>	<b>180 883</b>	<b>+2,8%</b>	<b>-24,9%</b>	<b>123 519</b>	<b>-8,4%</b>	<b>+5,6%</b>	<b>223 159</b>	<b>-4,7%</b>	<b>+0,4%</b>
Ratio UC/total	28,5%	25,3%	36,8%	18,1%	16,2%	8,3%	26,6%	23,3%	23,3%	38,1%	33,3%	34,1%
<b>CA Prévoyance</b>	<b>39 222</b>	<b>+8,2%</b>	<b>+2,8%</b>	<b>15 683</b>	<b>-2,1%</b>	<b>+3,9%</b>	<b>9 101</b>	<b>-6,7%</b>	<b>-0,3%</b>	<b>14 437</b>	<b>+37,6%</b>	<b>+3,6%</b>

## Nouveauté sur l'Assurance Emprunteur : LOI LEMOINE

- Le marché est largement dominé par les banques avec une prépondérance des nouveaux prêts et très peu de substitution (Hamon, Bourquin) dû à la complexité du process actuel.
- COVEA est le 11<sup>ème</sup> assureur alternatif du marché, soit une part de marché de 0,3% du marché global.
- La loi LEMOINE permettra très certainement de débloquer la situation actuelle et d'augmenter nos contrats.

### Loi Lemoine « Pour un accès plus juste, plus simple et plus transparent au marché de l'assurance emprunteur »



## 2. 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

#### PRESENTATION

Dans le cadre du projet Levallois 2 Lot 3, la DMCP et la DPOT GMF souhaitent regrouper leurs équipes d'Ermont et Levallois dans leurs services respectifs de Levallois et souhaitent également accroître leurs équipes.

- Transferts / déménagements des équipes prévus fin juin 2022
- 29 collaborateurs concernés, dont 26 Cadres au forfait jours, 2 employés aux horaires individualisés, 1 alternant, tous éligibles au télétravail (forfait 80 jours)
  - 22 collaborateurs DMCP
  - 7 collaborateurs DPOT

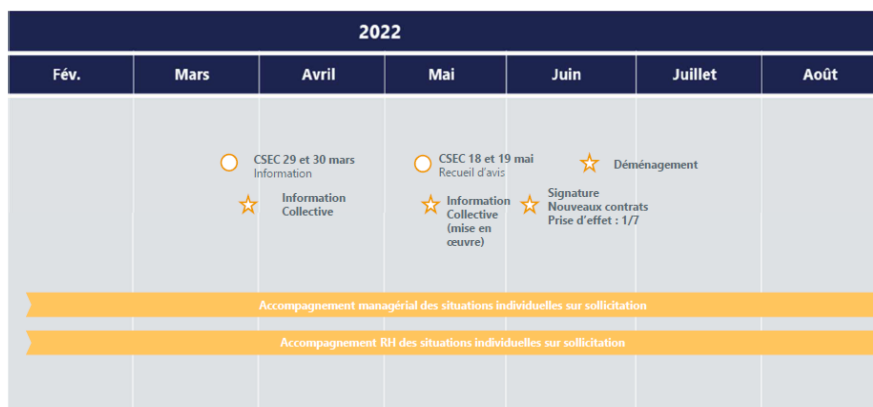
### Sur le projet de déménagement :

- Le site de Levallois est situé à 13 km du site d'Ermont.
- 19 collaborateurs ne bénéficient pas d'un abonnement aux transports en commun et feraient ainsi le trajet domicile-travail en voiture.
- Sur la base d'un trajet par la route, chaque collaborateur aurait un allongement de 13 minutes du temps de trajet.
- La Direction indique que les collaborateurs GMF VIE se verront proposer des contrats GMF Assurances où leurs conditions de travail ne seraient pas modifiées (temps de travail, rémunération...)

### Sur l'accompagnement :

- Accompagnement de la DRH et du pôle Santé et Prévoyance durant tout le projet
- Ouverture du télétravail jusqu'à 2 jours/semaine qui permettrait de réduire le temps de trajet jusqu'à 40% pour un temps plein
- Une analyse des changements et une évaluation des risques par le pôle Santé et Prévoyance serait réalisée.
- Une attention particulière serait portée aux collaborateurs qui bénéficient d'aménagement de poste.

### Planning prévisionnel



### 3. BILAN ASTREINTES ET INTERVENTIONS

#### ○ Bilan des astreintes et interventions de l'année 2021 à la DTSI

- 79.2 % des astreintes (A) Semaine entière et 68.5 % des astreintes (C) Week-end sont réalisées.
- 95.8 % des astreintes semaine (D) 4 heures et 100 % des astreintes (D) 8 heures sont réalisées.
- 85.8 % des astreintes Samedi/Dimanche (E) 4 heures et 85.8 % des astreintes (E) 8 heures sont réalisées.
- 97.6 % des astreintes (F) 24h weekend et 95.3 % des astreintes (G) weekend entier sont réalisées.
- 86 % des dépannages sont réalisés à la DTSI et 23 % des dépannages sont réalisés le dimanche.
- 87.1 % des interventions sont réalisées à la DTSI et 27.8 % des interventions sont réalisées le dimanche.

### 4. DIRECTION IARD – DIRECTION INDEMNISATION CORPORELS

#### ○ Information-consultation sur la mise en place d'un suivi opérationnel des activités de la gestion de la DI CORPORELS

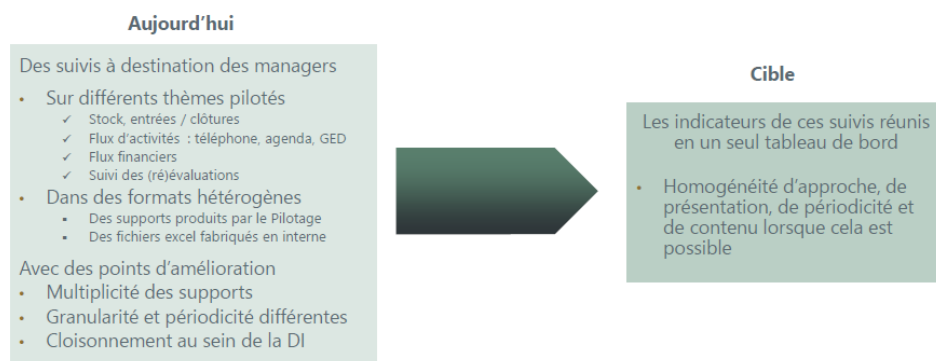
##### - PRESENTATION

#### Sur le contexte du projet :

La Direction Indemnisation Corporels gère l'ensemble des sinistres corporels médians et importants du groupe COVEA avec des enjeux financiers majeurs pour le groupe (8,6 Mds €) dans un écosystème orienté « Victime ».

- Les objectifs du projet seraient de mettre à disposition des 20 managers des 3 pôles de gestion un nouveau tableau de bord mensuel regroupant les données essentielles de suivi des activités de leurs équipes et de supprimer progressivement certains suivis récurrents existants.
- Les enjeux seraient de fournir une vision globale et dynamique des activités dans les entités de gestion de la Direction tout en tenant compte des spécificités de gestion des sinistres corporels médians et importants.

## Les suivis actuels et le tableau de bord cible



### Sur les changements induits par le projet :

- Les populations concernées : les managers des entités de gestion des sinistres corporels, médians et importants COVEA(20), les gestionnaires (160) dans le cadre de leurs échanges avec leur manager, les assistantes administratives (2) ; pas d'impact pour les autres populations (CCARC).
- Pour les managers : Il n'y aurait pas de changement majeur. Ce tableau de bord serait plus intuitif et pratique pour eux car il supprimerait des suivis manuels.
- Pour les gestionnaires et assistantes administratives: aucun changement dans leurs activités. La façon d'échanger avec leur manager resterait identique.

### Sur l'accompagnement :

- Mise à disposition de l'outil auprès des 20 managers après recueil d'avis
- Accompagnement du changement porté par 3 managers référents en lien avec les responsables de pôles
- Une première information aux managers suite à ce CSEC
- Une information aux gestionnaires dans le cadre d'une réunion de service
- Un plan de formation pour les managers, par le référent Marque, serait défini par une session de prise en main d'une ½ journée par groupe en juin et en septembre.

## 5. DIRECTION TECHNOLOGIE ET SYSTEME D'INFORMATION

### ○ Information-consultation sur le projet d'évolution d'organisation de la Direction Pilotage de l'Efficienc

Recueil d'avis **Avis UNSa**

Dans le cadre des consultations du CSEC COVEA, les élus UNSa sont amenés à rendre un avis sur le projet d'évolution d'organisation de la Direction Pilotage de l'efficienc.

Cette consultation fait suite à la présentation en CSEC du 26 janvier 2022.

Concernant ce projet, les principaux enjeux sont de rapprocher les activités de même nature et les collaborateurs qui travaillent sur un même domaine d'activité, d'anticiper les tendances pour 2022, dont la baisse de charges sur la partie mise en place des conventions de service et la hausse des activités liées au suivi des engagements et plans de remédiation de la DTSI, et de recentrer la DRES sur les activités risques et sécurité.

Ce dernier point nous semble important, car comme l'a montré l'incident majeur de juillet 2020, nous sommes bien conscients que la sécurité informatique est primordiale, dans un groupe tel que le nôtre.

Nous avons pu constater une interruption du système d'information entraînant l'indisponibilité des services aux métiers.

Ce projet vise également à apporter de la lisibilité à cette organisation, notamment en isolant et en enrichissant les fonctions de Secrétariat Général de la DTSI (qui permet de communiquer avec l'ensemble des autres Directions Covéa), et les fonctions de Pilotage Economique.



Le projet dit favoriser la mobilité interne des équipes et la continuité de leur activité, en anticipant les besoins humains à moyen terme des différentes Directions au sein de la DTSI et dans la continuité du PPSS, en veillant à simplifier la ligne managériale et ainsi, harmoniser et adapter la taille des équipes.

Mais il faut noter que cette réorganisation comprend aussi des suppressions et des créations de postes qui diffèrent. Nous souhaitons qu'une attention particulière soit portée aux collaborateurs concernés, de façon à ce que leur mobilité interne puisse leur apporter satisfaction, voire une évolution car il ne s'agit pas des mêmes métiers. Il est important que les collaborateurs dont le poste est supprimé se voient proposer différents postes dans d'autres services, sans attendre que les salariés eux-mêmes fassent la démarche de recherche.

Car lors de la présentation au mois de janvier, nous n'avons pas été rassurés sur le fait que des postes leur soient pré-affectés.

En outre, il nous est paru incertain que des postes « ouverts » leur soient proposés

C'est un grand changement pour eux et un accompagnement sera nécessaire. Il ne devra pas uniquement prendre en compte leurs compétences professionnelles, mais également leurs souhaits et leur intérêt.

Nous sommes favorables aux réunions avec l'ensemble des collaborateurs et des managers, aux entretiens individuels et surtout au plan de formation qui pourrait être mis en place pour ceux qui changeront d'activité.

Nous prenons acte que le poste d'alternant ne sera pas remis en cause, et que la localisation ne changera pas pour tous les collaborateurs concernés par ce projet.

Cependant, nous aurions voulu, avant cette consultation, que soit éclairci le point sur le nombre de créations et de suppressions de postes. Il est surprenant que sur le projet d'évolution d'organisation, daté du 11 janvier 2022, la Direction n'ait pas donné d'explication concernant la différence entre les 6 suppressions et les 5 créations de poste.

A ce jour, sauf erreur de notre part, vous n'êtes pas revenus vers nous et nous ne savons toujours pas où est l'erreur, et surtout où est le poste manquant.

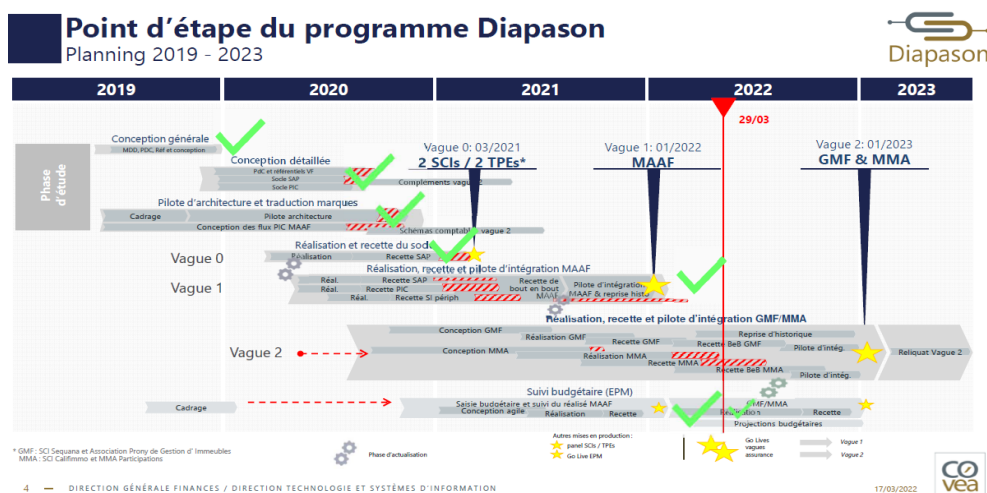
Nous souhaitons également que des points réguliers nous soient communiqués sur l'avancement de ce projet lors de prochaines instances.

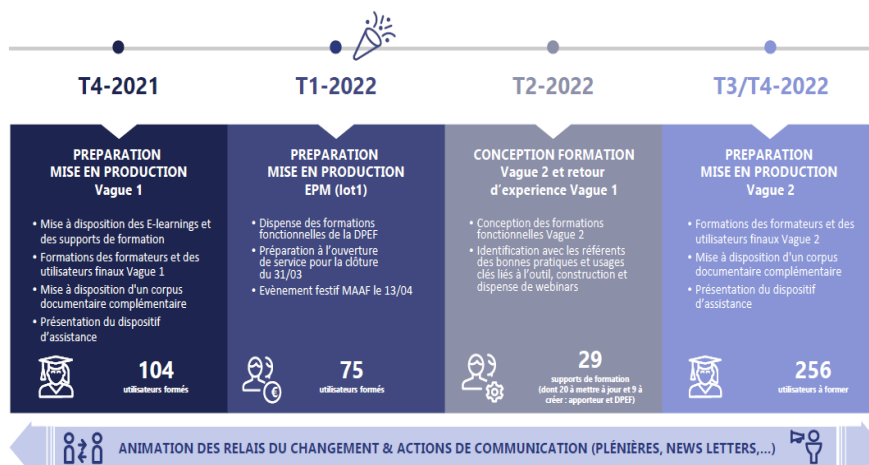
**Au vu de tous ces éléments, les élus UNSa prennent acte.**

## 6. DIAPASON

### ○ Point d'étape sur le programme DIAPASON

Selon la Direction, tous les objectifs fixés ont été atteints. La mise en production de la MAAF se serait déroulée avec succès, le nombre d'incidents resterait modéré.





## 7. COVEA IMMOBILIER

### ○ Information-consultation sur le projet de mutualisation des bureaux du site de TIVOLI

#### - PRESENTATION

##### Sur le contexte du projet :

- Un contexte avec de plus en plus de demandes d'implantation de nouveaux collaborateurs (alternants notamment) sur le site de Tivoli et un agencement qui demande à être modifié.
- Une conception actuelle des espaces réalisée il y a 7 ans qui ne reflète plus les nouveaux besoins dus notamment à l'essor du télétravail et à la mise en place des Nouveaux Environnements de Travail chez COVEA.
- Une étude d'occupation de Tivoli a été réalisée par un cabinet extérieur en juillet 2021.

4 typologie d'usage des postes de travail ont été retenues lors des visites et précisées sur plan : Occupé (poste utilisé), Libre (non affecté à un service), Passage (pouvant être utilisé de façon épisodique), Libre égrèné (libre mais affecté à un service).

Zones exclues : zone présidence, Comex, courrier locaux syndicaux.

Il est ressorti de cette étude qu'il n'y a plus ou très peu de bureaux individuels disponibles et que les places libres sont en majorité situées au sein des services.

**8 postes libres sur 867, soit env. 1%**  
**62 postes libres égrènés, soit Env. 7%**  
**Soit 752 postes occupés**

##### Sur le projet :

- La Direction estime la capacité d'implantation supplémentaire d'environ 40 postes de travail sur l'ensemble du site car la capacité du site serait sous-exploitée ce qui reste très peu.

- La Direction souhaite donc augmenter l'occupation des postes de travail :

#### - **Temps 1 : passage en FLEX à partir du recueil d'avis et au fur et à mesure des demandes des Directions :**

Le FLEX sera organisé par Direction.

Elle indique que des échanges permettront d'organiser le FLEX et d'en définir les modalités dans chaque Direction concernée.

Ce serait une mesure provisoire en attendant de réaliser des travaux d'ampleur en Net sur le site de Tivoli.

La mise en oeuvre serait rapide et ne nécessiterait pas de déménagement ou travaux.

Chaque collaborateur disposerait alors d'un caisson pour ses affaires personnelles.

#### - **Temps 2 : passage en NET du site de Tivoli au fur et à mesure des demandes des Directions et des études.**

A terme, au fur et à mesure des demandes des Directions, des plateaux seraient aménagés en NET sur Tivoli.

Le passage en NET nécessite des travaux sur le site pour créer des espaces collaboratifs complémentaires.

A date, deux demandes ont été remontées dans le cadre du processus budgétaire pour 2022 : la Direction Santé Prévoyance et la Direction Réassurance Acceptations Vie. L'étude serait en cours.

## **8. PROJET INDIGO**

### ○ **Information-Consultation sur le projet INDIGO**

#### - **Recueil d'avis Avis UNSa**

Dans le cadre des consultations du CSEC Covéa, les élus UNSa sont amenés à rendre un avis sur le projet INDIGO. Initialement destiné à la Direction Indemnisation MMA, ce projet vise à déployer une solution progicielle qui pourrait demain être dupliquée chez MAAF ou GMF si leur Direction le souhaitait.

Dans ces grandes lignes, ce projet vise à pallier les déficiences d'un système d'information sinistre à bout de souffle et obsolète. Ce système n'est plus compatible avec les objectifs stratégiques de MMA et les exigences de productivité imposées aux collaborateurs.

Le système Sinistres MMA existant est de surcroit morcelé autour de 3 coeurs d'applicatifs qui ont largement atteints leur limite :

- Ecrans anciens ne permettant pas une saisie productive
- Digitalisation et développement du self-care impossible
- Incidents à répétition et temps de réponse long.

La marque MMA dispose par ailleurs d'un modèle de gestion des sinistres centralisé pour lequel il est essentiel de disposer du même outil pour les agents généraux et les salariés. La mise en œuvre de ce projet permettra d'y remédier par le déploiement d'un outil commun, dans un système de gestion déléguée.

D'un point de vue opérationnel, il s'agira de livrer de manière progressive jusque fin 2025 ou début 2026, le domaine IRD, en commençant par les professionnels et les entreprises, avant d'en venir aux particuliers et de déterminer par la Construction et la Prévoyance.

Afin de sécuriser l'activité Sinistre selon les marchés, il est prévu que les deux systèmes coexistent sans migration de stock de sinistres pendant les phases de déploiement. Les dossiers qui auront été ouverts dans l'ancien système vivront ainsi uniquement dans l'ancien système. Le nouveau système portera uniquement sur les nouveaux dossiers.

Sur ce point, les élus UNSa invitent la Direction à la plus grande vigilance et à tirer les leçons des déboires ayant eu lieu lors du déploiement du système RSI chez GMF de façon à ne pas reproduire les mêmes erreurs.

De part son envergure, ce programme impactera 1 400 salariés appartenant à la Direction Indemnisation, salariés étant amenés à gérer des sinistres et 1 200 autres salariés appartenant à des Directions diverses et variées pour des besoins de consultation.

Les élus UNSa insistent sur la nécessité de mettre en place un accompagnement de qualité puisque les salariés devront en effet naviguer sur 2 systèmes différents. Il faudra pour se faire, le temps de la coexistence des 2 SI, intégrer cet impact dans l'évaluation de la productivité, ce que la Direction s'est engagée à faire.

Les élus UNSa actent favorablement la mesure consistant à embaucher 250 à 280 collaborateurs sous contrat CDD durant la phase de démarrage, les phases de formation et de déploiement afin de soutenir les équipes de terrain. Nous insistons toutefois sur la nécessité de réussir cette campagne de recrutement tant sur le nombre que sur la qualité de la formation prodiguée, faute de quoi, les 1 400 collaborateurs concernés ne pourront s'approprier sereinement les outils et seront mis en difficulté.

Une attention toute particulière devra également être portée à l'attention de la population DTSI partie prenante au projet. Une partie des salariés travaillait de manière soutenue sur ECLA depuis plusieurs années et travaille désormais sur le projet Indigo impliquant une forte pression. Un risque d'épuisement pourrait ainsi concerner certains collaborateurs.

**Conscients des enjeux et de la nécessité de ce projet, les élus UNSa actent favorablement la mise en œuvre d'Indigo.**

## 9. FONDATION COVEA

### ○ Présentation de la FONDATION COVEA

Le groupe COVEA souhaite créer une fondation d'entreprise.

- Elle accompagnerait ainsi des projets d'intérêt général dans lesquels les liens humains sont privilégiés et déterminants.
- Elle interviendrait dans les domaines :
  - **Des droits des femmes** en promouvant l'égalité femmes-hommes sous toutes ses formes et en luttant contre toute forme de violences faites aux femmes,
  - **De l'inclusion** avec le soutien des personnes en situation de handicap et l'accompagnement des personnes victimes de discrimination sociale ou en situation de vulnérabilité,
  - **Des savoirs** en s'impliquant dans des programmes de recherche et en contribuant à la transmission des savoirs.
- La Fondation d'Entreprise hébergerait :
  - Les actions de mécénat du groupe et des marques (hors fondation des marques)
  - Les actions d'engagement des collaborateurs (don, bénévolat, mécénat de compétences).

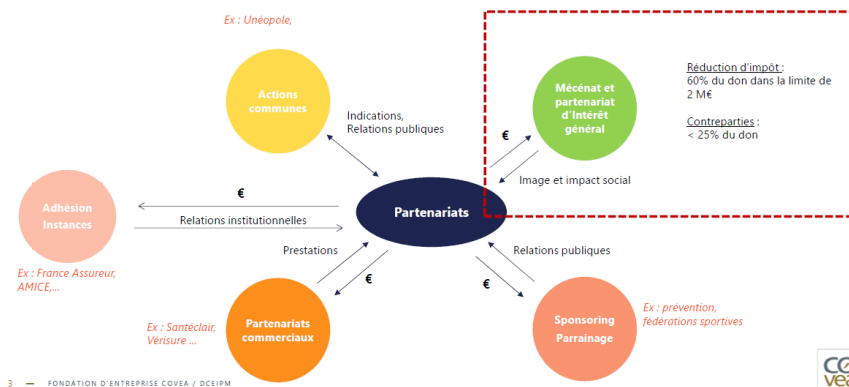
Cette Fondation d'entreprise serait gouvernée notamment par :

- ⇒ **Un Conseil d'Administration** composé de 18 membres au plus comprenant :
  - Un collège des entreprises fondatrices réunissant au plus 12 personnes désignées par ces dernières, en ce, inclus un représentant des personnels en cas d'empêchement ;
  - Un collège d'au plus 6 personnalités extérieures qualifiées dans les domaines d'intervention de la Fondation d'Entreprise Covéa.

## 10. POLITIQUE DE PARTENARIAT

### ○ Présentation de la politique de Partenariat COVEA

Les catégories de partenariats et de mécénat chez Covéa, actuellement



Le mécénat et les partenariats d'intérêt général portés actuellement au sein des marques



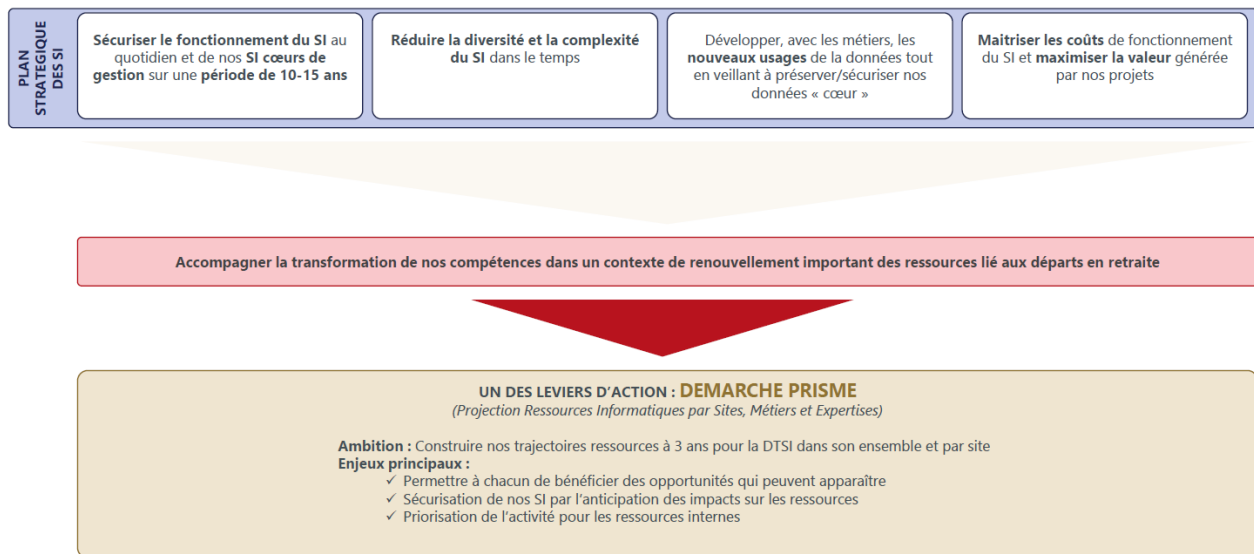
Le mécénat et les partenariats d'intérêt général au sein du périmètre Covéa, actuellement

## 11. DTSI

### ○ Information sur le projet d'évolution d'organisation de la DTSI : Création de TSI Architecture, Data et Gestion Documentaire

La démarche Projection Activités/ressources a été présentée au CSEC d'Avril 2021 par la Direction, rebaptisée **PRISME** (Projection Ressources Informatique par Sites, Métiers et Expertises).

- La Direction nous explique que cette démarche a pour but d'aider les managers à projeter leurs activités informatiques dans le SDSI et à en déduire la trajectoire RH de leurs équipes (recrutement, formation, plan de développement...) à horizon 3 ans, 2024.
- Les travaux PRISME ont été réalisés entre juin et décembre 2021. Il y a eu des recrutements. De nouveaux besoins ont également émergés depuis la fin des travaux des managers.
- En fonction des départs à la retraite, mobilités, démissions de certains managers, PRISME devra être actualisée régulièrement.



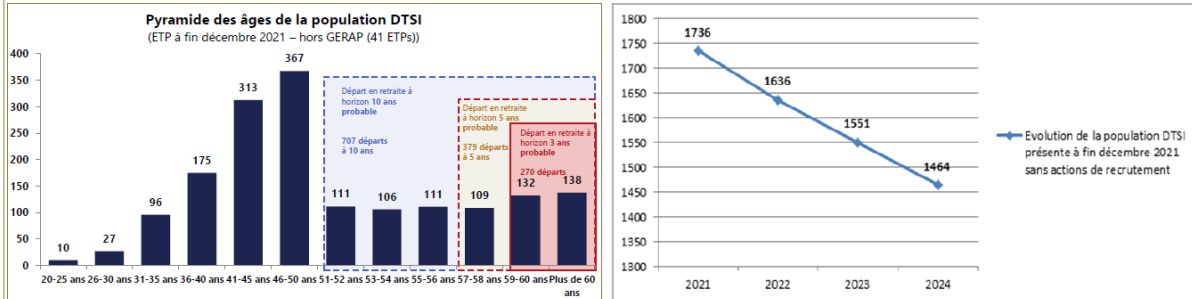
### Sur les transformations :

- La Direction compte poursuivre et finaliser les grands projets stratégiques :
  - Déploiement du CRM Salesforce chez MMA (2022) et MAAF (2023)
  - Finaliser le projet DIAPASON (SI Finance commun)
  - Refondre le SI Sinistres MMA avec le déploiement du Guidewire d'ici 2024 dans une approche socle COVEA
  - Refondre les SI Epargne/Retraite (SoVie), avec un 1<sup>er</sup> lot sur le périmètre GMF
  - Sécuriser et développer le modèle B2B2C avec le programme APOGEE
- La Direction compte renforcer également ses investissements sur 3 grandes thématiques :
  - Digitaliser ses offres et ses parcours clients (en vente et en indemnisation)
  - Automatiser les processus avec le développement des cas d'usage IA
  - Poursuivre la mise en œuvre de l'architecture DATA au service du décisionnel, de la compréhension fine des risques et des clients, du développement du marketing temps réel.
- En parallèle, Piloter un plan de « Sécurisation de nos SI cœurs de gestion » afin de sécuriser leur fonctionnement sur une période de 10-15 ans.



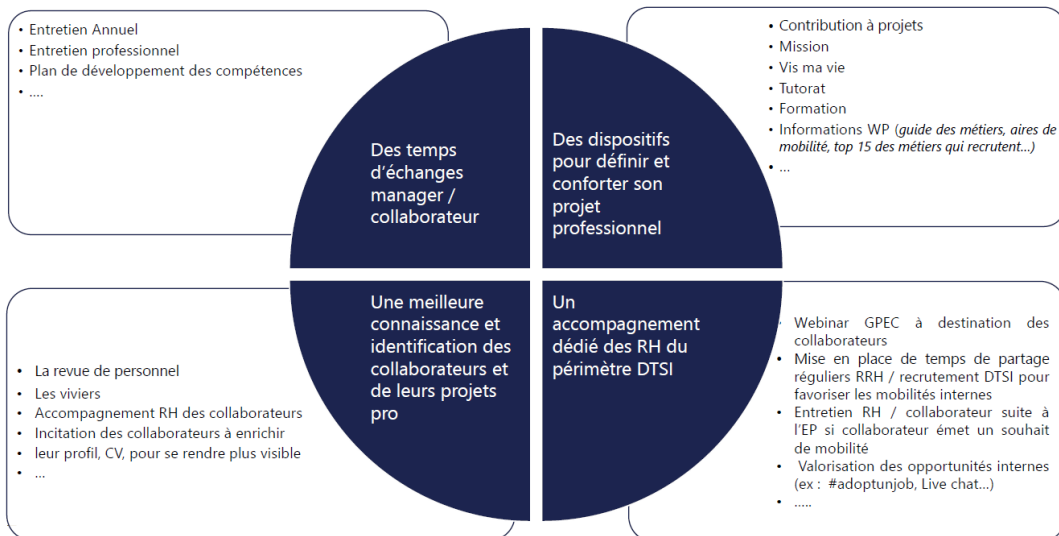
Les managers ont projeté leurs besoins de ressources internes et externes dans le cadre de la démarche PRISME au regard de la stratégie SI et des feuilles de route projets.

160 départs en retraite déclarés à 3 ans et une appréciation managériale 270 départs en retraites à 3 ans avec la mobilisation des dispositifs CET et CETR.



A noter que le marché de l'emploi étant de plus en plus tendu, nous constatons une augmentation de la complexité à recruter (tendance qui semble s'accélérer au cours des années à venir).

## Dispositifs RH en soutien à la démarche PRISME



## Planning prévisionnel



## 12. QUESTIONS DIVERSES

- Les Indemnités kilométriques vont être revalorisées de 11% jusqu'à 15 000 km/an et de 5% au-delà des 15 000 km. Nous sommes dans l'attente d'une date de mise en œuvre.

Application du barème revalorisé ci-dessous, jusqu'à 15 000 kms par an:

Puissance fiscale	Indemnité AUTO
≤ 5 CV	0.43 €/km
= 6 CV	0.46 €/km
≥ 7 CV	0.47 €/km

Puissance fiscale	Indemnité MOTO
1 ou 2 CV	0.23 €/km
3, 4 ou 5 CV	0.26 €/km
> 5 CV	0.32 €/km

Puis au-delà de 15000 km, application d'un barème minoré (revalorisé lui aussi)

Puissance fiscale	Indemnité AUTO
≤ 5 CV	0.32 €/km
= 6 CV	0.34 €/km
≥ 7 CV	0.36 €/km

Soit une revalorisation de:

	Puissance fiscale	Revalorisation en € / km
MOTO	1 ou 2 CV	0.02
	3, 4 ou 5 CV	0.03
	> 5 CV	0.03
AUTO > 15 000 kms / an	≤ 5 CV	0.02
	= 6 CV	0.02
	≥ 7 CV	0.02
AUTO < 15 000 kms / an	≤ 5 CV	0.04
	= 6 CV	0.05
	≥ 7 CV	0.05

- Il n'a pas d'incidence géopolitique sur le groupe actuellement ; pas d'exposition en Russie, Biélorussie et Ukraine. Le CAC 40 est stable et l'indice américain en progression de 8%.

