

Brèves du CSEC

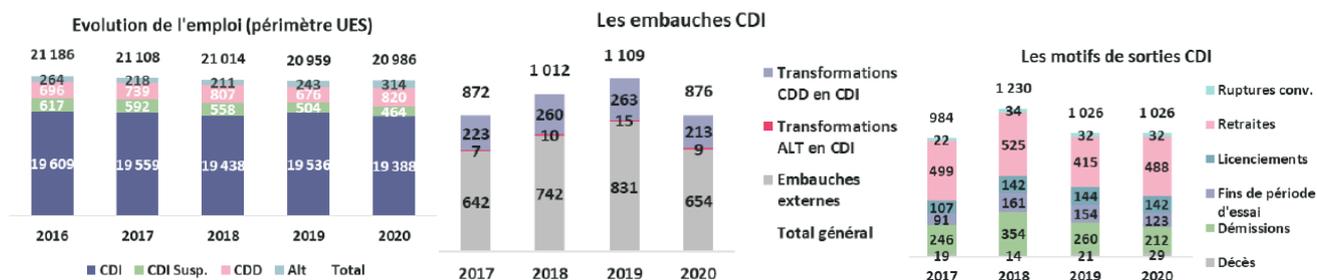
du 24/11/2021

1) CONSULTATIONS ANNUELLES OBLIGATOIRES PREVUES AUX ARTICLES L.2312-25 ET L.2312-26 DU CODE DU TRAVAIL :

Sur la politique sociale, les conditions de travail, l'évolution des emplois, les qualifications, le programme pluriannuel de formation, les actions de prévention et de formation par l'employeur, l'apprentissage, les conditions d'accueil en stage, les conditions de travail, les congés et l'aménagement du temps de travail, la durée du travail, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au titre de l'année 2020.

Les évolutions du collectif de travail :

- D'un point de vue global, la dynamique du collectif de travail ne semble pas avoir souffert de l'atypisme de l'exercice 2020 : l'effectif CDI s'érode très légèrement dans un contexte où la prudence a été de mise pour les embauches et les sorties de salariés.



On constate que les salariés de moins de 3 ans représentent 19% des ruptures conventionnelles, 35% des démissions et 16% des licenciements.

- Par rapport à 2019, il n'y a pas de grandes évolutions dans la dynamique des effectifs. Certains domaines d'activité progressent fortement dans les domaines Economique et Pilotage : la Conformité (+31%), le Management de projet (+21%), la Gestion et Contrôle des Investissements (+10%). Sur les domaines Informatique, les taux de croissance sont mesurés, voire en léger repli (de -1% à 3%). Les domaines Relation Client sont en repli (entre -4 et -1%) sauf le Conseil et Gestion (+2%).
- Domaine « Relation Client » : entre 2018 et 2020, il y a eu + de 760 nouveaux collaborateurs. L'ancienneté moyenne est de 15.5 ans et l'âge moyen de 43 ans. Contrairement aux sociétés d'assurance capitalistes, Covéa continue à recruter et former des salariés et pourrait devenir fournisseur/formateur pour des sociétés extérieures. Les retraites représentent 43% des départs actuels, les démissions 24%. Les prévisions de départs à 62 ans d'ici 5 ans sont estimées à 11.3% des 12 007 salariés, contre 13.7% pour Covéa.

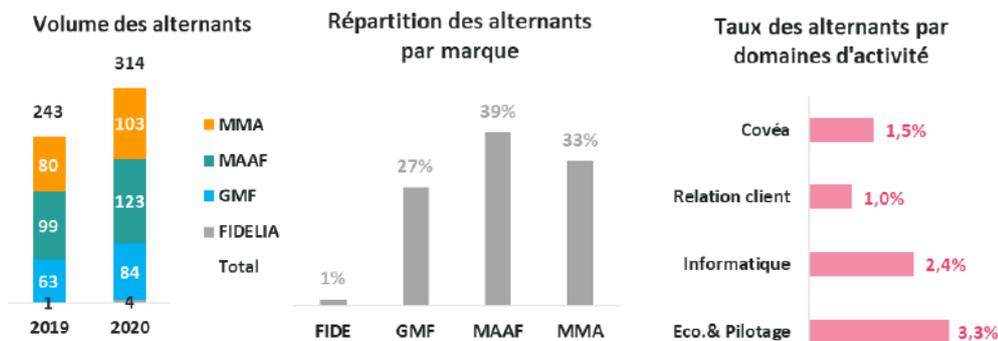
- **Domaines « Informatique » :** Il y a une multiplicité d'enjeux pour les ressources humaines, du recrutement à l'intégration sur une pluralité de profils. Le contexte d'évolutions réglementaires, de l'émergence du digital associée à l'évolution des comportements des clients, ainsi que la complexité organisationnelle du Groupe dont les 3 marques peuvent avoir des objectifs, à courts ou moyens, termes différents et des outils vieillissants vont entraîner des orientations en matière informatique subtiles.

Les retraites représentent 79% des départs actuels, les démissions 13%. Les prévisions de départs à 62 ans d'ici 5 ans sont estimées à 19.1% des 1 729 salariés, un taux bien supérieur à la moyenne de Covéa.

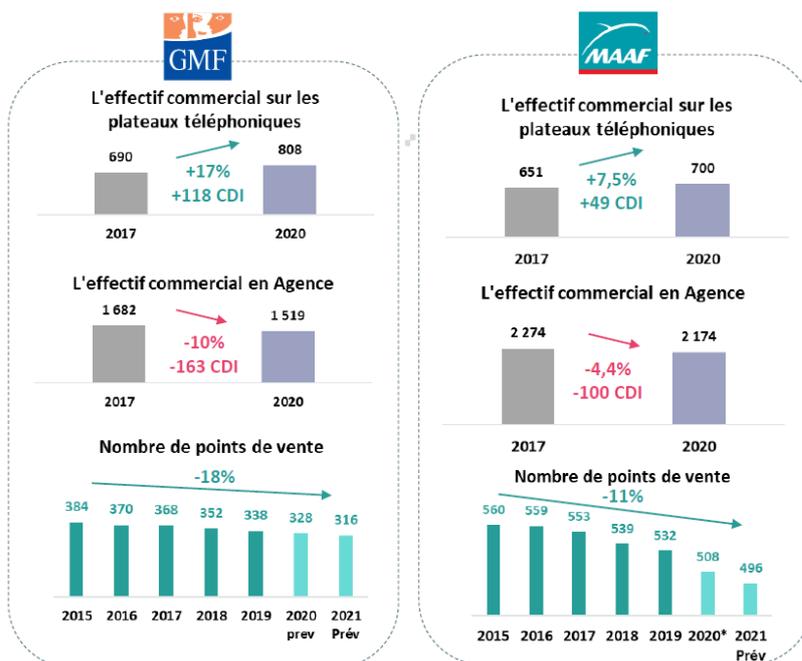
- **Domaines « Economique et Pilotage » :** Il existe des enjeux multiples de rétention et de captation des compétences pour répondre aux besoins et à la gestion des départs en retraite sur certaines zones. C'est un domaine clé avec une forte hausse des besoins, avec l'enjeu d'être un groupe attractif pour attirer des compétences spécifiques très recherchées sur le marché de l'assurance mais pas seulement.

Les retraites représentent 61% des départs actuels, les démissions 31%. Les prévisions de départs à 62 ans d'ici 5 ans sont estimées à 15% des 1 428 salariés, avec des régions plus touchées (19.5% pour l'IDF représentant 25% des collaborateurs).

- Face au besoin de renouvellement et d'acquisition de compétences clés, la politique d'alternance comme vivier est faible : le taux pour Covéa est de 1.5%, allant de 0.35% pour Fidélia à 1.64% pour MAAF ; la moyenne du secteur selon l'Observatoire des Métiers de l'assurance étant de 3.5% en 2019.



- **Evolution des dispositifs commerciaux :** remaillage à la baisse des agences et poursuite du développement des plateaux téléphoniques. On constate, qu'entre 2017 et 2020, pour 2 postes supprimés en agence MAAF, 1 poste est créé sur un plateau EuroVAD. Pour GMF, pour 10 postes supprimés en agence, plus de 7 postes sont créés chez Téléassurances.



- Le volume d'estimation des départs à la retraite à 62 ans d'ici 5 ans est de 2 654 CDI :

D'ICI 5 ANS, LE VOLUME DES SALARIÉS CDI ÉLIGIBLES AU DÉPART À LA RETRAITE (HYPOTHÈSE DE DÉPART À 62 ANS) EST DE 2 654 CDI. CE VOLUME REPRÉSENTE 13,7% DES EFFECTIFS CDI ACTIFS ACTUELS

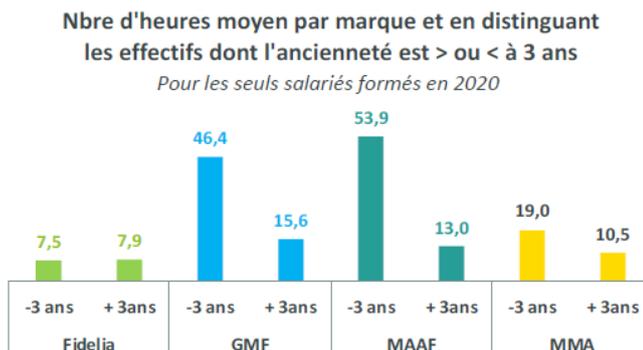


La dynamique des mobilités :

- L'essentiel des mobilités se fait au sein de la même marque :
 - MAAF : 214 mobilités dont 13% vers Covéa D, 5% vers MMA, 21% vers GMF ; interne MAAF 61%
 - GMF : 100 mobilités dont 9% vers Covéa D, 17% vers MMA, 26% vers MAAF ; interne GMF 48%
 - MMA : 277 mobilités dont 25% vers Covéa D, 8% vers MMAF, 10% vers GMF ; interne MMA 56%.
- Focus sur la région Grand-Est qui possède les 3 marques avec des effectifs équilibrés, avec 80% des collaborateurs dans le domaine Relation Client. Seules 3 mobilités inter-marques pour 2020 alors qu'une mobilité supérieure pourrait être attendue.

La crise COVID et ses répercussions sur la politique de formation, l'absentéisme et la gestion des CET :

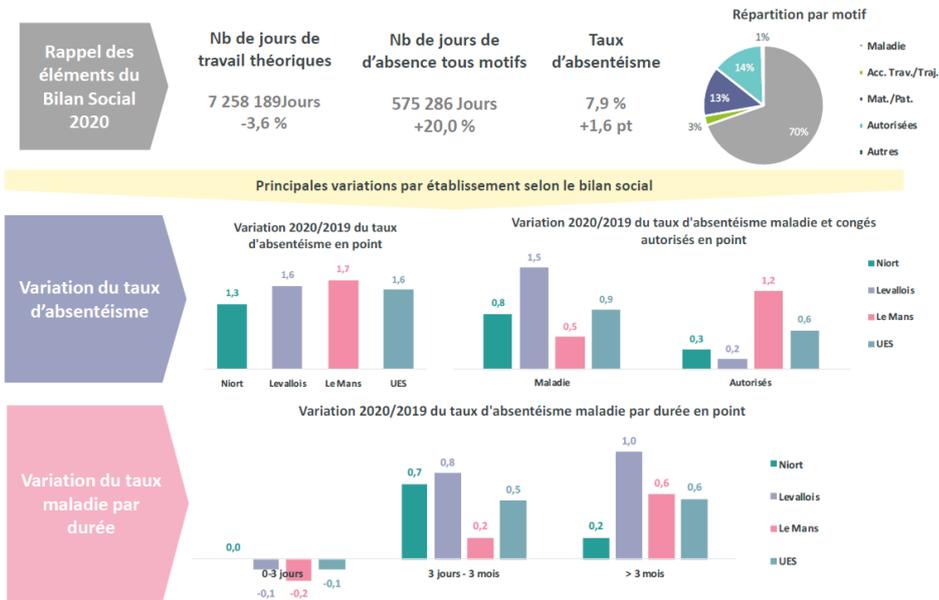
- Une diminution du volume d'heures en 2020 (-9% pour Fidélia, -20% pour MAAF, -34% pour MMA et -35% pour GMF) liée à la réduction des formations en présentiel (-36%) alors que le volume progresse en distanciel (+8%).
- Détail de la formation professionnelle, notamment :



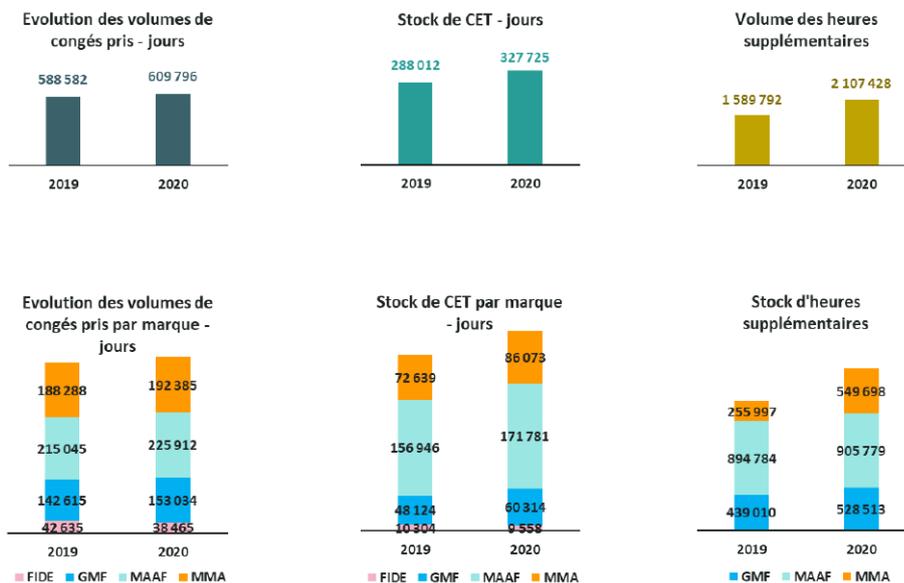
Si Fidélia a le taux d'accès le plus élevé (98% pour une ancienneté de moins de 3 ans et 95% plus de 3 ans), elle a une durée moyenne de formation, principalement sur la gestion de la Relation Client, nettement inférieure aux autres marques. La présence de réseaux salariés chez MAAF et GMF explique l'investissement important en heures de formation initiale des nombreux recrutements de CRC et CDRC notamment.

- A mi-année 2021, les formations ont repris en présentiel et classes virtuelles pour reprendre le rythme d'avant la crise.
- L'absentéisme connaît une hausse généralisée.

L'ABSENTÉISME : UNE HAUSSE SUR TOUS LES ÉTABLISSEMENTS, CONSÉCUTIVE À LA CRISE SANITAIRE 

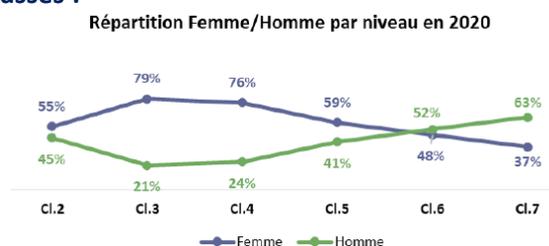


- Evolution des volumes de congés pris, des heures supplémentaires et du stock de jours de CET :



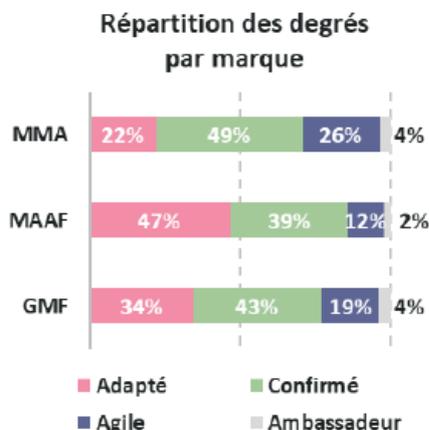
Les constats sur les rémunérations H/F, le dispositif ACAA et le focus sur les Conseillers Financiers :

- La part des femmes passe de 65% en 2019 à 66% en 2020 ; l'effectif Covéa est plus féminisé que le secteur : 60% selon l'Observatoire des Métiers.
- Globalement 62% des femmes sont non-cadres contre 36% des hommes.
- Répartitions H/F selon les classes :

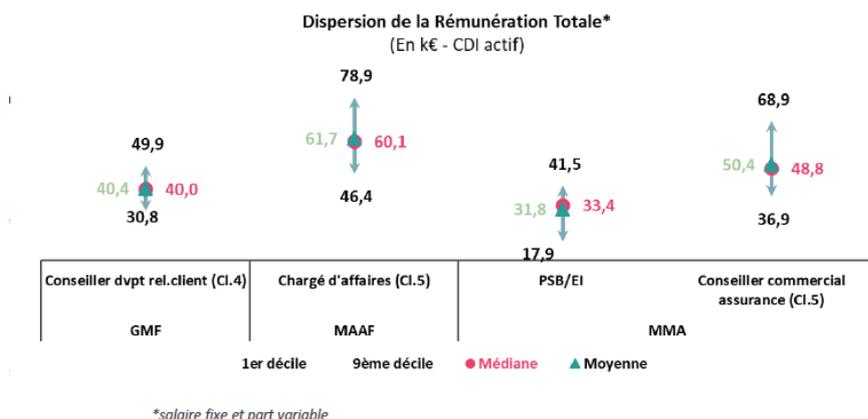


- Les recrutements des 3 dernières années montrent un déséquilibre en défaveur massif des hommes pour les classes 3 (21%) ; défaveur pour les classes 4 (32%) ; parité réalisée en classe 5 et 47% de femmes en classe 6 ; 33% de femmes recrutées en classe 7, les promotions internes compensant légèrement ce déséquilibre.
- Dispositif ACAA : la montée dans l'échelle est quasiment corrélée avec l'âge et l'ancienneté dans la fonction.

La répartition par degré est toutefois inégale selon les marques, MAAF positionnant davantage les salariés en Adapté et moins en Agile.



- Focus sur les Conseillers Financiers : la médiane la plus élevée est la MAAF. La rémunération chez MMA est assise pour plus d'1/3 sur une part variable, seulement 18% pour GMF et plus de la moitié chez MAAF.



Conclusions :

- La crise COVID n'a pas remis en question les principales orientations stratégiques initiées en 2019 : poursuite des recrutements sur les plateaux téléphoniques, renouvellement des effectifs Relation Client, recrutements dans des domaines spécifiques.
- Les pratiques en matière de formation ont évolué.
- Des faiblesses persistent : intégration, alternance et mobilité.
- La faible mobilité intragroupe est-elle un handicap pour la politique RH ? Persistance de la culture des marques, freins à la mobilité liés à des outils, gestion des ressources humaines entre marques et bassins d'emploi ?

2. INTERVENTIONS DOMINICALES :

Avis UNSa

Dans le cadre des consultations du CSEC Covéa, les élus UNSa sont amenés à formuler un avis sur les interventions planifiées les samedis et dimanches des collaborateurs DTSI pour l'année 2022.

Pour assurer le bon fonctionnement du système d'information et assurer son évolution, des collaborateurs de la DTSI sont amenés à intervenir sur site ou à distance, certains samedis et dimanches.

Ces interventions, qui peuvent entraîner des interruptions de service, sont réalisées certains samedis et dimanches afin de ne pas perturber l'accès aux applications pendant les périodes d'activité des utilisateurs.

Il est à noter que ce sont principalement les équipes DTSI des Centres de Production qui sont amenées à travailler le dimanche.

Conscients de la nécessité de ces interventions hors plage de présence des utilisateurs, les élus UNSa prennent acte du planning prévisionnel des interventions des samedis et dimanches et appellent la Direction à être particulièrement vigilante :

- au respect de l'équilibre vie privée / vie professionnelle des personnes sollicitées,
- à ne faire intervenir les salariés les samedis et dimanches que si l'intervention en jours ouvrés est impossible,
- à l'application par le management DTSI d'un roulement équitable permettant de répartir au plus juste cette charge contraignante entre les salariés.

3. DIRECTION TECHNOLOGIE ET SYSTEME D'INFORMATION :

Avis UNSa sur le projet d'évolution d'organisation de la Direction TSI DG Transverses

Les élus UNSa sont amenés à formuler un avis sur le projet d'évolution d'organisation de la Direction TSI DG Transverses.

Cette réorganisation vise à regrouper les activités de même nature et les équipes travaillant sur le même domaine, prendre en compte le nouveau SI Finances et simplifier la ligne managériale.

Elle implique un changement de rattachement pour 43 collaborateurs, la création de 4 postes avec des compétences SAP, socle du nouveau SI Finances, 1 poste de conseil en organisation, 2 postes sur la Réassurance et 1 poste d'expert en comptabilité IARD.

En parallèle, 2 postes de manager sont supprimés. Cette évolution se fait sans changement de localisation, ni d'outils.

Même s'il s'agit de fonctions supports dont les activités peuvent être complexes à appréhender pour les non-initiés, les élus UNSa auraient souhaité que la présentation des activités regroupées et des nouveaux métiers portés par cette évolution soit plus détaillée.

S'ils estiment logique le renfort de cette Direction sur les compétences SAP, qui sont nécessaires à la mise en place des évolutions et du maintien en conditions opérationnelles du SI Finances, en revanche, les élus UNSa ne sont pas favorables au regroupement des activités et des équipes sur la partie Habilitations.

En effet, les applicatifs des 3 marques restent majoritairement hétérogènes, les outils et les modèles d'habilitations diffèrent encore en tous points. Il aurait été plus judicieux d'attendre la mise en production du projet IAM Covéa pour procéder à un tel regroupement.

Cette mutualisation en marche forcée va mettre en difficulté supplémentaire les équipes qui ont déjà bien du mal à gérer l'existant pour chaque marque, les habilitations étant un domaine complexe à la fois par le grand nombre de droits gérés et par la pléiade de cas de figures à appréhender, sans parler de l'expertise technique nécessaire à ce métier.

Les élus UNSa trouvent regrettable que la Direction n'ait pas évoqué à un seul instant les difficultés, voire la détresse rencontrées par les équipes habilitations, qui ont été pourtant remontées à plusieurs reprises par les collaborateurs et le management de proximité.

La Direction Informatique n'a pas non plus expliqué en quoi cette nouvelle organisation pouvait améliorer éventuellement les choses à ce niveau. Pour les élus UNSa, c'est un sujet qui ne peut être passé sous silence.

De plus, les élus UNSa déplorent, que face aux enjeux sécuritaires des habilitations, la Direction n'ait pas revu à la baisse, au profit de postes internes pérennes, le nombre de prestataires externes. Il est toujours plus risqué de remettre dans les mains d'externes, les clés du système d'information.

Enfin, un point qui a été passé sous silence par la Direction, est l'impact de cette réorganisation sur les salariés qui bénéficient aujourd'hui d'astreintes récurrentes de type formule A, et qui, pour certains, représentent une part non négligeable de leur salaire. C'est notamment le cas sur le domaine Habilitations.

Pour ces raisons, les élus UNSa rendent un AVIS DEFAVORABLE sur le projet d'évolution d'organisation de la Direction TSI DG Transverses.

4. DIRECTION JURIDIQUE :

Avis UNSa sur le projet d'évolution d'organisation de la Direction Juridique

Les élus UNSa sont amenés à se prononcer sur le projet d'évolution d'organisation de la Direction Juridique, présenté en réunion de CSEC le 28 septembre 2021.

Pour rappel, la Direction Juridique a pour mission principale de sécuriser les opérations d'assurance et de réassurance Covéa, ainsi que les relations avec ses clients, partenaires et les tiers.

Elle est sollicitée par les Directions Métiers dans la rédaction, la validation ou l'actualisation des supports clients, des contrats ou conventions. Son expertise est également demandée lors de questions juridiques posées par les clients, notamment concernant la souscription ou la réclamation. Elle apporte son support à la contractualisation avec des tiers et traite tout niveau de contentieux. Les postes sont répartis à parts égales sur les sites de Niort, Levallois et Le Mans et 4 postes à Chartres.

Le constat d'une difficulté, par les clients internes, à identifier les interlocuteurs spécifiques dédiés à leurs demandes, regroupés actuellement sous 2 grands pôles juridiques intitulés « Relation Client & Transformation » et « Offre et Service Client & Développement Externe » est à l'origine de ce projet.

L'objectif est de proposer une organisation de la Direction Juridique plus lisible, des interlocuteurs dédiés aux différentes Directions Métiers, avec pour finalité un renforcement de son soutien aux clients internes au travers de compétences accrues. Le large périmètre des missions auprès de plus de 15 Directions est maintenu.

Le projet présenté prévoit toujours 2 grands pôles, désormais intitulés « Juridique Assurance » et « Juridique Affaires » constitués de différents services renommés pour d'avantage de lisibilité et redistribués pour certains au sein des pôles. L'organisation cible prévoit la création de 4 postes, juristes et managers, dont 3 recrutements.

Le principal changement réside dans la transformation du service actuel « Finances, Investissements, Réassurance et International » en 2 services « Réassurance » et « Corporate Concurrence Investissements ». Les 5 collaborateurs seront affectés dans l'un des 2 services en fonction des missions qu'ils exercent actuellement et soutenus dans leur montée en compétences dans le futur poste. Un Manager de domaine sera recruté.

Les élus UNSa se félicitent de l'ambition affichée du projet et notamment du recrutement prévu de 3 personnes. Ils émettent ainsi un avis favorable tout en mettant l'accent sur les points de vigilance suivants :

- 3 services permutent d'un pôle à l'autre, demandant une adaptation des Managers de Pôle amplifiée par l'absence actuelle de 2 Managers de domaine « Responsable Assurance IARD » et « Responsable Santé & Prévoyance Contentieux », en attente de recrutement.
- La montée en compétences des 5 collaborateurs réaffectés semble prévue de manière approfondie ; elle doit toutefois être prévue sur un laps de temps suffisant pour une bonne appropriation et une surveillance d'une montée progressive des charges de travail.
- Le recrutement de juristes et Managers expérimentés s'avère long et ardu, notamment hors Paris, même si la province gagne en attractivité. Aux compétences classiques juridiques s'ajoutent des spécificités liées à l'évolution technologique, réglementaire, la maîtrise de l'anglais et des droits étrangers,...
- La meilleure lisibilité des interlocuteurs peut avoir pour conséquence une augmentation des demandes venant des Directions Métiers et donc des charges élevées pour les collaborateurs, charges réelles non communiquées.
- Il semble que certains collaborateurs soient l'unique interlocuteur du fait de leur spécialité. Qu'en sera-t-il en cas de surcharge de missions ou d'absence imprévue ? Ne faudrait-il pas prévoir des « binômes » de compétences, à minima ?
- De même, certaines demandes étant encadrées par des délais stricts, cette pression pèse sur les collaborateurs dédiés dont la présence est indispensable. Qu'en serait-il en cas de défaillance ?

5. DIRECTION IARD :

Avis UNSa sur le projet d'évolution d'organisation du Service Médical Covéa

Les élus UNSa sont amenés à formuler un avis sur le projet d'évolution de l'organisation du Service Médical Covéa.

Ce projet vise à poursuivre l'optimisation du fonctionnement de ce service mis en place depuis 2018 et souligne, une fois n'est pas coutume, l'importance pour Covéa de passer du « modèle marque » vers un « modèle unique Covéa ».

Pour ce faire, plusieurs changements sur le plan organisationnel seraient à prévoir :

La création d'un poste de Médecin Chef Covéa, en remplacement des deux postes de Médecins Chef de marque bientôt à la retraite, qui se fera en 2 temps :

- La création d'une entité Coordination Opérationnelle avec création d'un poste de Manager et rattachement des assistantes médicales ;
- La création d'une entité dédiée aux relations Partenaires et Projets ;
- La suppression de l'entité « Diagnostic Médical », sans impact sur la ligne managériale et l'intégration de l'animation du réseau des Médecins Experts au Service Médical Covéa.

Les élus UNSa sont rassurés d'apprendre que les métiers concernés par cette réorganisation, les assistantes médicales ainsi que les animateurs du réseau des Médecins Experts Covéa, ne seraient aucunement impactés dans leur métier et leur environnement de travail. Aucune perte de salaire, ni de changement de site notamment ne serait à prévoir.

Néanmoins, nous pouvons nous interroger sur ce nouveau rattachement hiérarchique des assistantes médicales qui jusque-là dépendaient directement des Médecins Chef des marques.

Cette nouvelle organisation, avec comme intermédiaire le Responsable de la Coordination Opérationnelle, pourrait avoir ses limites. Nous pensons qu'une vigilance particulière est à porter sur ce point.

Les élus UNSa déplorent également le non remplacement des deux Médecins Chef de marque. Nous soulignons tout de même l'importance des tâches que devra porter ce seul et unique Médecin Chef Covéa, tout ceci, encore une fois, dans un souci d'unification pour aller vers un « modèle unique Covéa ».

La proposition d'organisation « temps 1 », en gardant les postes de Médecins Chefs, marque ainsi que la création du poste de Médecin Chef Covéa aurait également concorde avec ce souhait.

La création de l'entité dédiée aux relations Partenaires et Projets, ainsi que le rattachement de l'animateur du réseau des Médecins Experts au sein même du Service Médical, pourrait s'avérer positif et sera à évaluer dans le futur.

Au vu de tous ces points, les élus UNSa prennent acte du projet.

6. DIRECTION SERVICES ET ENVIRONNEMENT RH :

Avis UNSa sur le projet de Formulaire de Contact

Les élus UNSa du CSEC Covéa sont amenés à formuler un avis sur le projet de Formulaire de Contact ADP.

Après la mise en place de nouvelles règles, depuis le Statut Commun par exemple ou encore dans le déploiement du SIRH, l'objectif du déploiement de ce formulaire est d'offrir une optimisation des fonctionnements de ces dispositifs RH et d'améliorer l'Expérience Collaborateur.

De manière synthétique, ce nouveau Formulaire de Contact facilitera les interactions avec les services d'ADP et ce, sur plusieurs aspects : dossier individuel, gestion des absences, bulletin de paie, épargne salariale, prévoyance, titre de transport, mobilité, etc.

Une notification par mail permettra aux utilisateurs de suivre l'état d'avancement de la demande exprimée.

L'interaction téléphonique entre les collaborateurs et les gestionnaires restera possible sur les créneaux de permanences qui demeureront ouverts.

Le retour positif d'un pilote, mené cette année sur un trimestre, permettra un déploiement à l'ensemble des collaborateurs du Groupe en début d'année 2022.

D'un point de vue organisationnel, pour les gestionnaires ADP, ce nouvel outil induira la mise en place d'un suivi de la qualité service avec un pilotage qui s'opérera à deux niveaux :

- Un suivi global de l'activité, pour piloter les flux et répartir la charge de travail ;
- Un suivi individuel afin de mesurer et valoriser la contribution individuelle à la performance.

Par ailleurs, un dispositif similaire à celui qui existe actuellement pour Service Tech permettra aux collaborateurs et aux managers de faire part de leur satisfaction, ou non, quant aux réponses reçues.

Il conviendra sur ces points d'être particulièrement vigilant quant à l'utilisation des indicateurs de suivi d'activité. Le dévoiement de leur utilisation peut aisément être générateur de RPS.

Bien qu'offrant un certain nombre de développements intéressants, nous regrettons que la partie outils de suivi et leurs éventuels impacts, n'aient pu nous être présentés en séance ce qui nous aurait permis d'appréhender le projet dans sa globalité.

Compte-tenu de l'ensemble de ces éléments, les élus UNSa prennent acte du projet.

7. DIRECTION SANTE PREVOYANCE :

Information sur le projet d'entraide entre les équipes de la Direction des Opérations Santé Prévoyance :

- Les équipes collective (ATRC) : elles interviennent dans une mission d'Assistance Technique au Réseau Collective pour conseiller les réseaux sur le réglementaire, les process de souscription et la vie du contrat
 - A Strasbourg, l'ATRC MMA intervient pour l'assistance au réseau MMA sur les offres à la vente ainsi que des portefeuilles en run-off.
 - L'ATRC MAAF à Niort travaille actuellement sur un portefeuille de contrats en run off (en coassurance avec l'APGIS) et assure également de l'assistance pour le portefeuille souscrit auprès d'APRIL.
 - A Niort, l'effectif de 5 conseillers est nécessaire pour réaliser l'activité et assurer les permanences téléphoniques y compris en période de pic ou de congés, et laisse de la marge de manœuvre pour prendre de l'activité supplémentaire.
 - A horizon 2024, il est envisagé de reprendre la commercialisation d'offres assurées par Covéa et distribuées par les réseaux MAAF, dans un mode de fonctionnement qui pourrait ressembler à celui en place du côté MMA.
- Les équipes prévoyance individuelle (BO):
 - Le back office de Niort intervient essentiellement en soutien des réseaux MAAF et GMF alors que le back office de Strasbourg intervient sur le périmètre MMA.
 - Les Back Office Prévoyance Individuelle interviennent notamment sur :
 - > la sélection médicale à la souscription pour les 3 marques (MAAF / MMA / GMF) et un partenaire UNEO ;
 - > des actes de gestion sur la vie du contrat, hors délégation des réseaux ;
 - > le contrôle de certains actes réalisés par les réseaux.
 - Les trois marques ont des dynamiques de production différentes :
 - > Production en forte croissance pour le réseau GMF depuis le lancement du produit Atout Prév en 2018,
 - > Production en baisse dans le réseau MAAF (20% de flux en moins au BO de Niort en 2021 vs 2019)
 - > Production actuellement stable dans le réseau MMA mais avec des perspectives de développement significatives dès 2022 (arrivée de projets permettant de relancer la production)

Les objectifs et enjeux

- Objectifs du projet :
 - Mettre en place une entraide d'une part entre les deux équipes ATRC et d'autre part entre les deux équipes BO Prévoyance de la DOSP :
 - > en associant les collaborateurs MAAF à certaines activités MMA dès 2022
 - > pour les BO Prévoyance spécifiquement, en associant les collaborateurs MMA à certaines activités MAAF dès 2023
- Enjeux pour les équipes :
 - Initier une réelle complémentarité entre les équipes MAAF/MMA
 - Permettre de lisser les pics et les creux d'activité dans les équipes
 - Permettre d'observer de la souplesse dans l'organisation de l'activité pendant les congés scolaires (zones de congés différentes) et maintenir la qualité de service
 - Pour les collectives spécifiquement, permettre l'appropriation des fonctionnements Collectives MMA qui devraient servir de base pour la réouverture des offres MAAF

