



Brèves

C.S.E.E. LEVALLOIS

Ordinaire des 16 & 17.05.2022

Questions RH

1. Présentation des Bilans sociaux :

Le Bilan 2021 est encore très impacté par la Crise Sanitaire (absentéisme).
L'intégration de Téléassurances à l'entité GMF se fait en 2 parties.

Les effectifs au 31 décembre 2021

	Autre	Cl 1	Cl 2	Cl 3	Cl 4	Cl 5	Cl 6	Cl 7	Hors classe	Total
Femme	0	3	55	514	2 036	767	339	50	5	3 769
Homme	0	1	26	148	694	478	305	70	6	1 728
Total 2019	0	4	81	662	2 730	1 245	644	120	11	5 497
Femme	0	3	54	534	2 003	793	347	53	2	3 789
Homme	0	1	27	138	713	490	309	69	0	1 747
Total 2020	0	4	81	672	2 716	1 283	656	122	2	5 536
Femme	0	2	29	511	1 988	791	362	51	1	3 735
Homme	0	1	21	141	746	505	321	72	0	1 807
Total 2021	0	3	50	652	2 734	1 296	683	123	1	5 542

Nombre de jours d'absence et taux d'absentéisme par motif

		2019	2020	2021
Maladie	nb jours	108 042	138 382	141 913
	taux absentéisme	5,6%	7,1%	7,2%
Accident travail/trajet	nb jours	4 179	4 349	3 136
	taux absentéisme	0,2%	0,2%	0,2%
Maternité / Paternité	nb jours	27 495	27 136	26 197
	taux absentéisme	1,4%	1,4%	1,3%
Absences autorisées	nb jours	17 402	17 622	11 793
	taux absentéisme	0,9%	0,9%	0,6%
Autres causes	nb jours	4 164	2 993	2 488
	taux absentéisme	0,2%	0,2%	0,1%
Total	nb jours	161 282	190 481	185 526
	taux absentéisme	8,4%	9,7%	9,4%

Salaire annuel moyen et par genre

	Autre	Cl 1	Cl 2	Cl 3	Cl 4	Cl 5	Cl 6	Cl 7	Hors classe	Total
Femmes	NS	NS	34 012	32 773	35 676	45 780	61 121	95 273	NS	40 916
Hommes	NS	NS	32 221	34 272	34 105	46 983	63 954	100 157	NS	46 753
Total 2019	NS	NS	33 282	33 089	35 267	46 246	62 467	98 143	NS	42 789
Femmes	NS	NS	34 463	33 334	36 871	46 400	61 908	96 837	NS	41 882
Hommes	NS	NS	NS	34 817	35 438	47 585	65 068	105 006	NS	47 449
Total 2020	NS	NS	33 523	33 642	36 495	46 861	63 401	101 457	NS	43 675
Femmes	NS	NS	NS	33 028	36 820	46 520	62 229	98 820	NS	42 006
Hommes	NS	NS	NS	33 520	35 725	47 980	65 091	108 599	NS	47 617
Total 2021	NS	NS	33 167	33 128	36 519	47 088	63 582	104 626	NS	43 853

2. Vote pour le remplacement d'un RP dans le secteur Sud-Ouest :

- Séverine CAVALIE (UNSa) remplace Thierry OLIVER (UNSa) au Mandat de RP secteur Sud-Ouest.

3. Conclusion d'une convention d'insertion professionnelle destinée à faciliter l'emploi d'un sportif de haut niveau et sa reconversion professionnelle. Vote :

- Les élus du CSEE adoptent par principe la conclusion d'une convention d'insertion professionnelle pour un sportif de Haut-Niveau Handisport.
- Vos élus UNSa sont favorables à ce projet.

4. Postes en cours de recrutement au sein de la Direction du Développement et la Direction Indemnisation :

Pour la Direction du Développement :

190 recrutements sont en cours.

Les CDD sont essentiellement accés sur les CCC et en cours de finalisation.

Commercial	CDI	CDD	Alternants	Total
Conseillers	63	70	31	164
Managers Proximité	14	0	0	14
Managers Expertise Coordination	3	0	0	3
Autres	8	0	0	8

Pour la Direction Indemnisation :

82 recrutements sont en cours.

Service Client Indemnisation	CDI	CDD	Alternants	Total
Conseillers	26	12	19	57
Managers Proximité	2	0	0	2
Managers Expertise Coordination	2	0	0	2
Service Technique Indemnisation*	NC	NC	NC	NC

*NC : Non Communiqué par la Direction. **Les élus UNSa demandent une précision et non une déduction !**

5. Le Médecin du Travail, Docteur Nadia LIASSINE, apporte son soutien aux élus du CSEE pour demander le remplacement du poste d'infirmière sur le site de Saran. La position de la Direction a-t-elle évolué ?

La Direction confirme que l'infirmière sera remplacée sur le site de Saran.

6. DMCP et DI : Consultation sur le projet de recours au travail dominical le 19 juin 2022 pour montée de version Covéa :

- **Les élus UNSa s'abstiennent sur le projet de recours au travail dominical.**
- **Le travail dominical est une contrainte pour la vie personnelle du salarié.**
- **Le travail dominical réduit les risques de « bugs » informatiques durant l'activité hebdomadaire.**

Questions Direction Indemnisation

7. Point sur le Service Sinistres Internationaux du STI :

La Direction surveille de près les recrutements du service.

Un Plan d'accompagnement est en instruction de la part de la DI, avec une présentation d'ici la fin d'année 2022.

8. Information-consultation sur l'ouverture d'un 2ème CG à Saran : Présentation / recueil d'avis :

Une nécessité de continuer à renforcer les équipes IRD pour répondre aux attentes de nos sociétaires

Afin de continuer à accompagner notre transformation et d'atteindre notre objectif d'une accessibilité à 80% d'ici 2024 sur nos appels, il apparaît nécessaire de redimensionner nos équipes IRD de manière significative.

Création d'un nouveau Centre de Gestion IRD avec 2 équipes GRC et 1 équipe GDS pour :

- > Maintenir notre accessibilité en déclaration de sinistre
- > Atteindre l'objectif de 80% d'accessibilité en suivi de sinistre
- > Répondre aux attentes de nos sociétaires et améliorer leur satisfaction
- > Maîtriser davantage l'impact des événements climatiques sur l'activité
- > Favoriser l'exercice des missions dans les meilleurs conditions

Une création du Centre de Gestion en 2 temps pour être pleinement opérationnel en 2023

S2 2022

Constitution des 2 équipes GRC et de l'équipe encadrante

- > Recrutement des 28 conseillers GRC en 2 temps : septembre et novembre
- > Recrutement de l'équipe encadrante (2 RG, RCG, POP et ATS) en amont de l'arrivée des conseillers
- > Ces recrutements seront menés en interne et en externe

S1 2023

Constitution de l'équipe GDS

- > Recrutement de l'équipe GDS après la montée en compétence des équipes GRC
- > Recrutement du Responsable de Groupe en amont de l'arrivée des conseillers
- > Ces recrutements seront menés prioritairement en interne et externe si besoin

Un accompagnement spécifique pour les équipes du nouveau Centre de Gestion IRD

Accompagnement des conseillers

- > Deux sessions de formation entièrement dédiées aux équipes GRC du nouveau Centre de Gestion
- > Un groupe de GDS constitué dans un second temps pour prendre en compte la mobilité interne
- > Les conseillers bénéficieront de la nouvelle FINSIN IRD 1 qui sera mise en marché en septembre 2022

Accompagnement de l'équipe encadrante

- > L'équipe encadrante bénéficiera d'un accompagnement adapté au contexte de création d'un Centre de Gestion
- > Le parcours d'intégration sera personnalisé à chaque encadrant et prévoira notamment :
 - Une immersion en Centre de Gestion avec ses pairs
 - Un parcours d'intégration au sein de la DI
 - Un accompagnement sur site pendant les premières semaines
 - La mise en place d'un parrainage pour chacun des encadrants

Le site de Saran retenu pour l'implantation du nouveau CG IRD

La création d'un nouveau Centre de Gestion IRD à Saran permettra de renforcer significativement et rapidement les équipes IRD. Les autres Centres de Gestion IRD ont déjà atteint une taille maximale et/ou ne sont pas en capacité d'accueillir une nouvelle équipe.

L'implantation du nouveau Centre de Gestion sur le site de Saran présente de nombreux avantages :

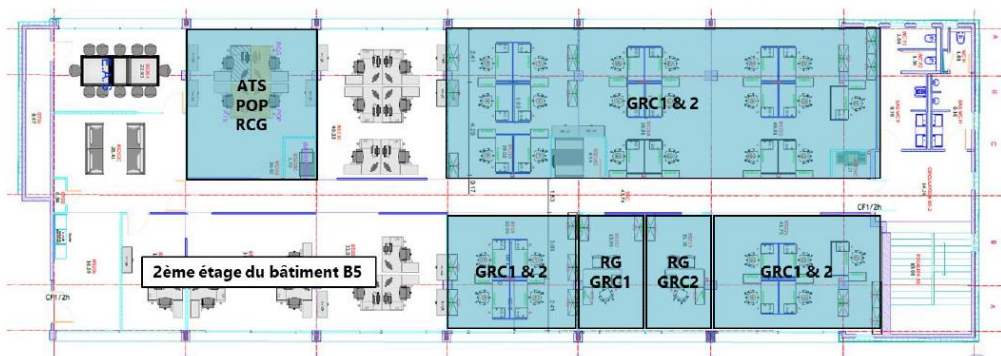
- > Un atelier déjà implanté sur le site avec des collaborateurs formés au métier, aux processus et aux outils
- > Un bassin d'emploi favorisant le recrutement de nouveaux collaborateurs
- > Un site offrant la capacité d'accueil nécessaire, sans travaux d'ampleur et dans le respect du Schéma Directeur Immobilier
- > Des synergies et des opportunités de mobilité possibles avec les autres équipes implantées sur le site



Un site transitoire adapté aux besoins de l'activité pendant l'aménagement du Centre de Gestion IRD

S2 2022 **Installation des 2 équipes GRC et de l'équipe d'encadrement sur l'actuel site de l'Atelier IRD**

- > Permet d'accueillir l'ensemble des équipes sur un même plateau sans aménagements d'ampleur



S1 2023 **Aménagement du Centre de Gestion définitif sur un autre espace du site (présentation à venir)**

La Direction a pour objectif de rendre actif ce nouveau Centre Gestion IRD au plus vite.

- Dans l'intérêt de l'entreprise, l'ensemble des élus du CSEE accorde la possibilité de lancer la campagne de recrutement mais l'avis/consultation sera rendu ultérieurement.

9. Point sur le projet WRAPUP :

La date de mise en place n'est pas encore programmée.

Madame ARCHER attend les retours de la part des conseillers « Pilote » volontaires pour la mise en application du WrapUp à 90s.

10. Le Service Formation sera-t-il bien en mesure de reprendre les FISIN dispensées auprès des conseillers des Centres de Gestion à compter du 2ème semestre comme prévu afin de permettre aux ATS de se rendre à nouveau disponibles pour leurs équipes ?

Le service sera en mesure de reprendre les FISIN avec une formation alternant présentiel et distanciel.

11. Comment est calculée la charge de la gestion des dossiers fraudes par les Conseillers Anti-Fraude des Centres de Gestion ? Quelle est en moyenne le nombre de mails/AGD sur les dossiers fraude qu'ils ont en attente de traitement ?

Une ½ journée ou 1 journée complémentaire par semaine selon la taille du Centre de Gestion.

Au 1^{er} mai 2022, il y a 449 agendas ouverts en Auto contre 311 en IRD.

Mme ARCHER précise que la Fraude est une démarche Covéa que la GMF doit suivre. Une réflexion est en cours pour donner plus de moyens physiques et/ou matériels (outils). Pour combler un retard vis-à-vis de la concurrence, Covéa qui a du retard en termes d'outils prévoit de trouver des solutions transverses.

12. Le soutien des équipes IRD par un 2ème ATS sera-t-il reconduit l'an prochain ? Cette mesure sera-t-elle pérennisée au vu des besoins constatés ?

Le soutien d'un second ATS n'est pas reconduit malgré les besoins constatés.

13. Point sur les HS 2021 (sous réserve) :

Heures supplémentaires et complémentaires réalisées en 2021 Service Client Indemnisation - GMF

- 59.4 % des heures supplémentaires et complémentaires réalisées au Service Client Indemnisation GMF sont effectuées dans la Région Sinistres IRD2 et 32.7% sont réalisées dans la Région Sinistre IRD1 DROM
- 489 collaborateurs affectés au Service Client Indemnisation GMF réalisent des heures supplémentaires et complémentaires, 34.2% des collaborateurs sont affectés dans la Région Sinistres IRD2 et 25.6 % sont dans la Région Sinistre IRD1 DROM
- Le nombre moyen d'heures supplémentaires réalisées par collaborateurs est de 14 heures.

SERVICE CLIENT INDEMNISATION	Total des heures réalisées en 2021	Heures réalisées en 2021 en %	Nombre de collaborateurs concernés	Collaborateurs concernés en %	Moyenne nb d'heures supplémentaires par collaborateurs
REGION SINISTRES AUTO1	251	3.8%	89	18.2%	3
REGION SINISTRES AUTO2	270	4.1%	106	21.7%	3
REGION SINISTRES IRD1 DROM	2 176	32.7%	125	25.6%	17
REGION SINISTRES IRD2	3 954	59.4%	167	34.2%	24
SERVICE CLIENT INDEMNISATION	10	0.1%	NS	NS	NS
Total général	6 661		489		14

Les données du tableau s'arrêtent en date du 5 avril 2022.

La Direction Indemnisation, via l'outil de Pilotage n'est pas en mesure d'extraire en détail les prises d'heures supplémentaires (périodes, journées, créneaux,...).

Question Direction Performance Omnicaire et Transformation

14. Bilan du pilote Softphonie avant la généralisation :

Rappel : La softphonie qu'est-ce que c'est ?

→ Une téléphonie sans téléphone physique,
mais avec un téléphone logiciel intégré au poste de travail
(équivalent d'un Skype, adapté au contexte de la relation client)



Des points de satisfaction :

- Dès le début du pilote que ce soit sur site ou en télétravail la solution a fonctionné dès lors que le casque était correctement paramétré. La qualité du son est appréciée par les collaborateurs sur site et en TLT.
- Accompagnement des pilotes par les équipes projet (métier, PFRO et DTSI).
- **Une nouveauté très attendue côté CG :** l’affichage du numéro sur les appels sortants, le numéro restitué à l’appelant est bien celui de la GRC y compris lors d’un appel émis par un collaborateur GDS en vacation DSAF.

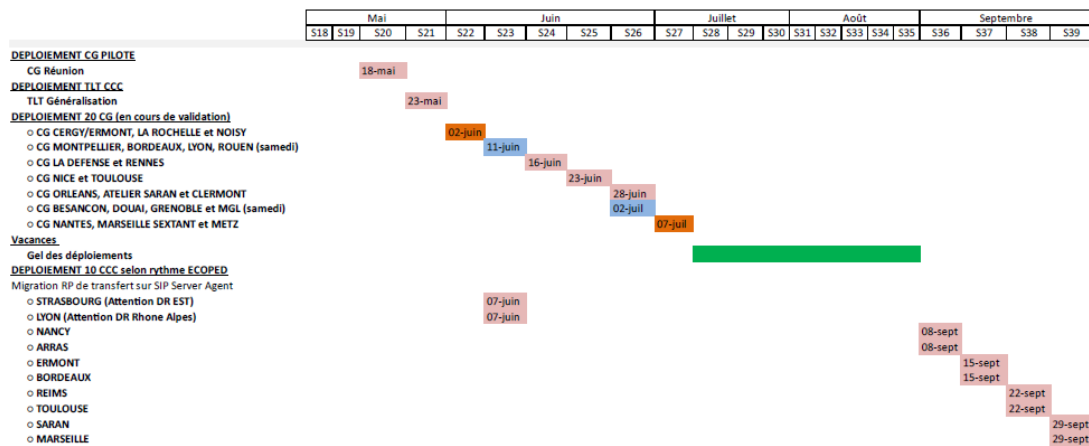
Des points d’attention à traiter avant le déploiement :

- L’enregistrement des appels dans le cadre des écoutes pédagogiques (outil VERINT) n’est pas disponible à date via la solution de softphonie. La DTSI doit régler les points techniques afin d’activer cette fonctionnalité pour le déploiement.
- Coupure de la communication en cas de fermeture du navigateur utilisé par le plan de travail. En cours de traitement par la DTSI pour maintenir la communication en cours dans ces cas.
- Pour les CG la prise en compte du Wrap Up suite au changement de vacation => Traitement en cours par la DTSI, solution de contournement se déloguer et se reloguer à chaque changement de vacation
- Côté CCC - Attention particulière à apporter à l’équipement et au réglage des casques le jour de la migration sur site. Si nécessaire, un remplacement de ces équipements sera réalisé.

Les salariés des Centres de Gestion auront un casque sans fil sur site et un casque filaire pour le télétravail.

Dans les CCC, les casques filaires seront conservés sur site et en télétravail.
Les nouveaux casques seront conservés pour une période de 3 ans.

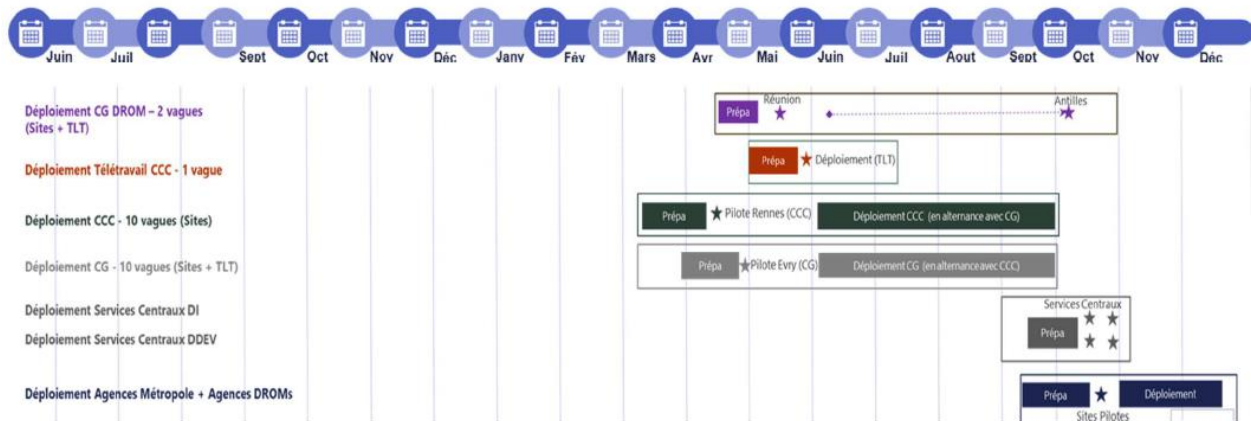
Planning prévisionnel déploiement CCC et CG



Les différentes étapes de la mise en œuvre du déploiement

<p><i>Etape 1</i> Présentation aux encadrants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • REX pilote • Planning déploiement • Pré-requis matériel • Quelques guides pratiques
<p><i>Etape 2</i> Démultiplication aux équipes par les encadrants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Démultiplication aux collaborateurs : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Définition Softphonie ✓ Principes ✓ Consignes
<p><i>Etape 3 pour les CCC</i> Déploiement en télétravail</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement en Télétravail pour tous les collaborateurs éligibles de tous les sites.
<p><i>Etape 4</i> Déploiement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement progressif des sites.

Planning prévisionnel Softphonie – DDEV et DI



Questions Direction du Développement

15. Information-consultation sur le projet de réorganisation de la Direction des Opérations

• Recueil d'avis **UNSa** :

Dans le cadre des consultations du CSEE Levallois, les élus UNSa sont amenés à rendre un avis sur le projet d'évolution d'organisation de la Direction des Opérations de la DDEV.

Dans ses grandes lignes, ce projet vise à :

- *ajuster les organisations existantes en regroupant les activités de soutien centrées sur les clients dans une entité unique,*
- *accentuer les synergies autour du Business Affinitaire et externe en structurant une entité dédiée.*

D'un point de vue opérationnel, les élus UNSa accueillent favorablement le regroupement des activités de soutien centrées sur les clients au sein d'une entité unique nommée « Soutien des réseaux commerciaux ». Ce choix a pour nous le mérite de la cohérence et de la lisibilité.

Nous actons, par ailleurs, favorablement la création au sein des structures Artel et Relation Client de 2 groupes encadrés par des managers de proximité. Cette nouvelle organisation permettra selon nous d'améliorer l'accompagnement des salariés de ces entités.

Concernant le Business Affinitaire, le projet prévoit que deux services (grands comptes et développement externe et prévention) travailleront en synergie afin, notamment, de développer la souscription des contrats de flotte automobile auprès des collectivités ce qui améliorera le soutien à nos collègues Responsables Vente et Animation et Chargés de Développement Externe.

*Aussi, compte-tenu de tous ces éléments, les élus UNSa actent **favorablement** ce projet.*

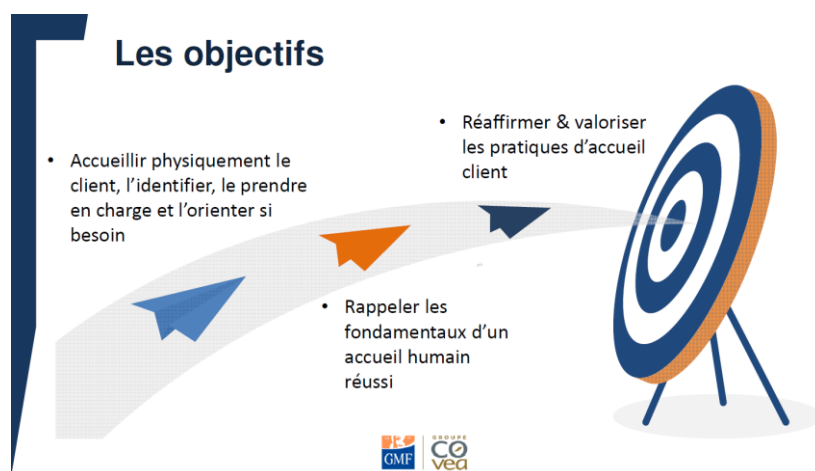
16. Point sur le chantier « Accueil agences ». Volet « Posture » :

La suppression du Totem (fiche d'arrivée et liste des rendez-vous) entraîne une nouvelle démarche d'accueil du sociétaire et prospect.

Deux nouveaux volets seront présentés prochainement : « Outil gestion de l'accueil » et « Agencement ».



Volet « Posture »



17. Quelles consignes sont données aux conseillers des agences interrogés par des sociétaires sur les dossiers sinistres fraude signalés par * ? Cette signalétique est-elle d'ailleurs connue en agence ?**

La procédure est notifiée sur Odyssee. Un rappel sera fait dans le cadre des RH.

18. Concernant les congés validés, pour quelle raison n'est-il pas possible de les annuler lorsque la demande est faite deux mois avant ?

L'annulation est possible en agence et CCC.

Agence : la validation est faite par le manager. Le report est possible en accord avec les collègues et les contraintes de l'activité d'agence.

CCC : la validation fait suite à une campagne de « pose ». L'annulation est systématiquement validée. Le report peut être refusé en fonction de l'activité et des plannings.

19. Peut-on avoir le taux de concrétisation des PCT loi Hamon en 2021 et pour ce 1er trimestre ?

65 % de concrétisation en 2021 et 85 % pour le 1^{er} trimestre 2022

20. GMF a deux partenariats, le CNAS et le CGOS qui génèrent en moyenne par an entre 4 000 et 5 000 nouveaux sociétaires issus respectivement de la Fonction Publique Territoriale, et de la Fonction Publique Hospitalière. Alors que concernant les partenariats MGP et UNEO, il est mentionné sur le site Internet GMF de manière précise l'avantage (20% de réduction) consenti la première année de souscription d'un contrat Auto ou Habitation, alors que ni pour le CGOS, ni pour le CNAS, malgré des demandes réitérées, cette précision n'existe pas. Pour quelle raison ? Et quand envisagez-vous d'avoir une communication similaire ?

Un accord de partenariat de prospection existe depuis très longtemps avec le CNAS et le CGOS. Il y a une rétribution vers le partenaire à chaque nouvelle adhésion.

Pour la MGP et UNEO, c'est un accord réciproque de prospection.

21. E-réputation : le nom et prénom des collaborateurs d'agence peuvent apparaître dans les commentaires laissés par les clients sur Google. Quels moyens sont mis en oeuvre par la Direction pour préserver l'anonymat des salariés ?

Lorsque qu'un Directeur d'Agence ou conseiller est nommément mentionné dans un commentaire Google, une alerte doit être faite à la DMCP pour retrait du commentaire. Un rappel de la procédure sera fait.

- *Les élus UNSa s'inquiètent des risques psychologiques et regrettent l'accès au commentaire sur les réseaux sociaux.*

22. Existe-t-il toujours un budget de fonctionnement pour les agences permettant l'achat de petites fournitures bureau, d'objets pour l'animation commerciale et fournitures « domestiques » (éponge, liquide vaisselle, etc.) ? Si oui, de combien est-il ? Et sous quelle forme est-il attribué ?

Chaque Direction Régionale a un budget de fonctionnement. Les remboursements se font par le biais des notes de frais.

Question Direction DAV

23. Point sur la formation certifiante des CF : précisions suite à intervention au précédent CSEE :

La Direction DAV affirme que la formation CGPC est basée sur le volontariat dans le cadre d'un projet individuel personnel. La formation est faite sur le temps de travail.

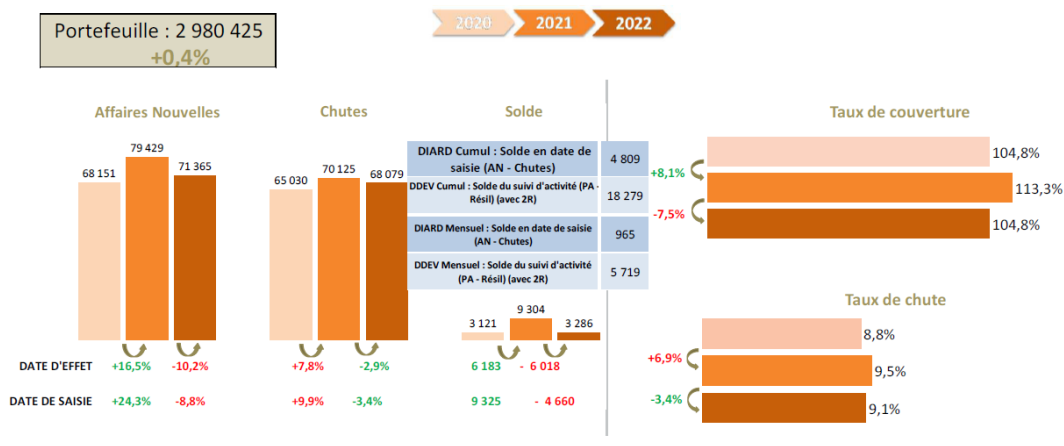
- Les élus Unsa sont en désaccord avec la DAV. La formation n'avait aucun caractère volontaire mais « obligatoire ».
- COVEA devait se mettre en conformité !!!
- De ce fait, l'obligation usuelle du Compte Professionnel Formation personnel est scandaleuse.
- On attend une gratification pour l'obtention du diplôme et le temps personnel passé.

Informations chiffrées

24. Le document mensuel intitulé « Présentation technique IARD » de la Direction IARD incluant les taux de couverture cumulés jusqu'au plus récent possible :

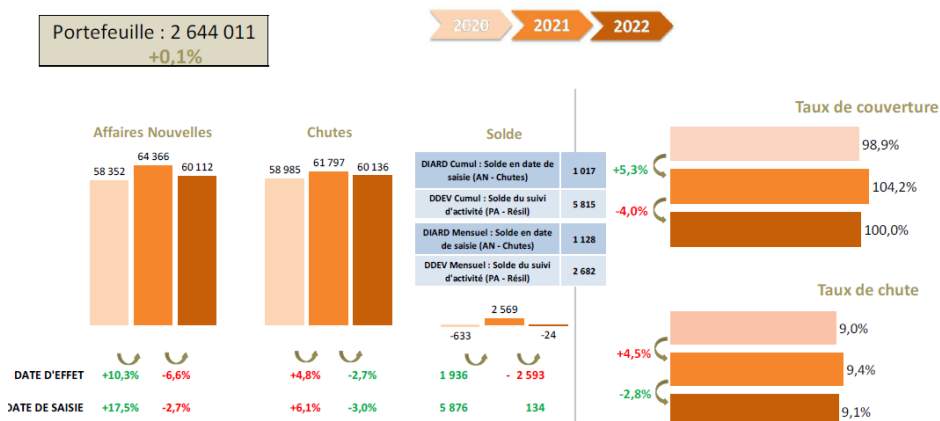
Résultats Production Auto GMF

Cumul à fin mars



Résultats Production Habitation GMF

Cumul à fin mars



Le taux de couverture Habitation passe sous les 100% en avril 2022.

La Direction du Développement n'émet pas d'alerte pour le moment puisque la saisonnalité estivale est propice. Nos sociétaires sont très actifs de juin à septembre.

25. Effectifs entrées/sorties :

Entrées / Sorties à fin Avril 2022

EN CONTRAT	LEVALLOIS		
	CDI	CDD	ALT
Embauches externes	150	83	
Mobilités COVEA *	25		
Transformations CDD en CDI	23		
Transformations ALT en CDI	1		
TOTAL EMBAUCHES	199	83	
Fins de CDD		85	4
Démissions	33		
Licenciements	14		
Ruptures conventionnelles	2		
Fins de période d'essai	15	2	
Retraites	75		
Décès	7		
Mobilités COVEA *	22		
TOTAL DEPARTS	168	87	4

(*) Il s'agit des mobilités entre toutes les sociétés de Covéa

