



## Brèves

# C.S.E.E. LEVALLOIS Ordinaire des 14 et 15 novembre 2021

### Questions Direction Générale :

#### **1/ Information/Consultation sur le Projet d'Evolution d'Organisation de la DG GMF en central :** o Recueil d'avis

##### **Avis UNSa :**

*Nous, les élus UNSa du CSEE Levallois, sommes sollicités pour rendre un avis sur le Projet d'Evolution de la Direction Générale GMF présenté le 9 novembre 2021 en instance CSEE.*

*Aujourd'hui, cette Direction Générale se compose de 4 Directions qui sont :*

- *la Direction Marketing Communication et Partenariats (DMCP)*
- *la Direction du Développement (DDEV)*
- *la Direction Indemnisation*
- *la Direction Pilotage Performance Projets.*

*Les objectifs de cette évolution sont :*

- *le développement du pilotage des parcours, des flux et des ressources au service de l'efficacité opérationnelle et la création de valeur,*
- *la poursuite de l'adaptation et l'optimisation du modèle opérationnel pour satisfaire le client en répondant à l'évolution rapide des comportements et des besoins par la transformation, l'exploitation et la captation des flux,*
- *l'optimisation des moyens pour transformer la marque et fiabiliser la conduite des projets majeurs.*

*Il est évident, qu'aujourd'hui, les comportements de la société et de nos clients ont changé, encore plus lors de ces deux dernières années avec la crise sanitaire. Les flux numériques et distanciés gagnent du terrain sur les flux physiques.*

*Afin de répondre à ces changements, il est primordial que la GMF, et Covéa, conduisent de nouvelles orientations en se basant sur des analyses et des projets pour garder une compétitivité sur un marché de plus en plus concurrentiel, avec les mutuelles et assurances 100% numériques.*

*Le Projet de création de l'entité transverse « Performance Omnicanale et Transformation », rattachée à la Direction Générale, chargée d'améliorer la performance du modèle omnicanal, présente tous les atouts pour garantir la satisfaction « client », la transformation de nos activités et la compétitivité.*

*Cette nouvelle entité « Performance Omnicanale et Transformation » sera le rattachement d'activités qui étaient, à ce jour, réparties sur l'ensemble des Directions existantes (hormis la Direction Indemnisation).*

*Sur les modifications qu'engendre le projet, l'activité des Opérations qui était rattachée à la Direction du Développement, sera la plus impactée par ce changement. D'autres équipes d'activités, rattachées aux Directions « Marketing Communication Partenariats » (Transformations et Pilotage) et « Pilotage Performance Projet » (Pilotage et Gouvernance), vont rejoindre cette nouvelle Direction.*

*Ce projet d'évolution crée une cinquième Direction au sein de la DG GMF puisque les quatre Directions existantes sont maintenues.*

*Ainsi, ce projet qui découle principalement de la Direction de la Transformation de Covéa et répond aux souhaits de rester un acteur majeur sur le marché de l'assurance, semble essentiel pour l'avenir.*

*Toutefois, ce changement nous est présenté sans impact majeur pour les équipes et les salariés. Les élus UNSa resteront vigilants sur les risques psychologiques créés par la succession des transformations et réorganisations dans le groupe Covéa pour répondre aux évolutions du marché et aux politiques stratégiques de développement.*

*Par conséquent, les élus UNSa prennent acte du projet.*

⇒ **Les élus du CSEE se prononcent par 23 abstentions et 6 voix favorables.**

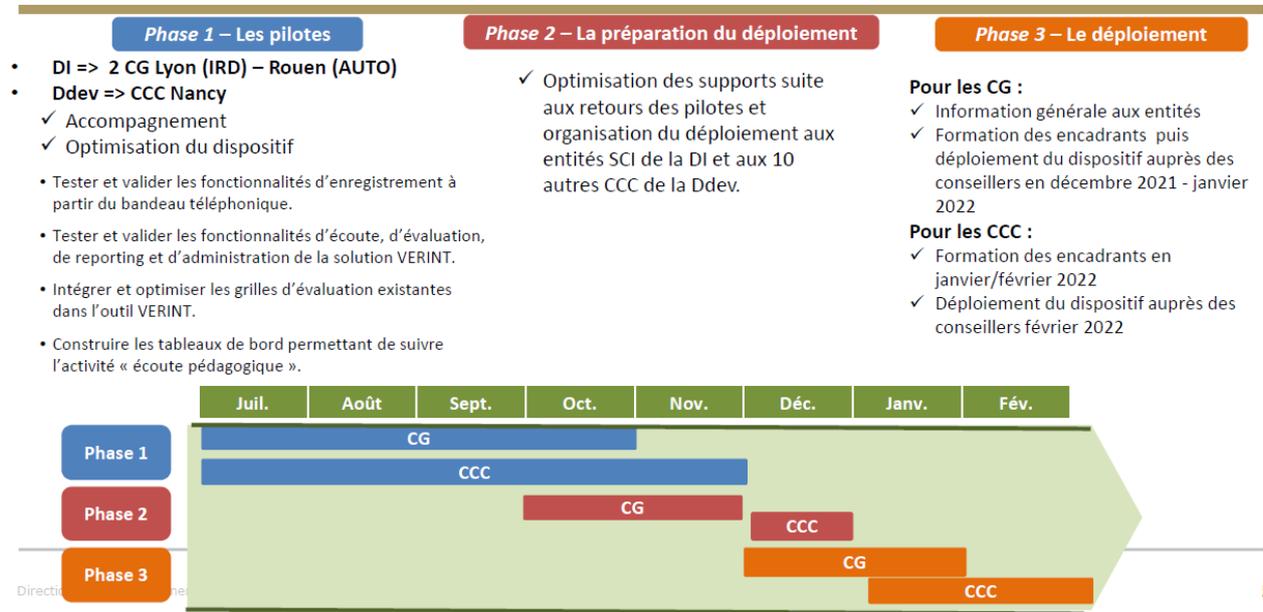
**2/ Information sur les écoutes pédagogiques (Direction Indemnisation et Direction du Développement) :**

**Le rappel du contexte**

- Aujourd’hui les CCC et les CG pratiquent la **double écoute** et l’**enregistrement** des **communications professionnelles des conseillers** afin d’évaluer et d’améliorer la qualité de service.
- **La finalité du dispositif double écoute/enregistrement/processus de debriefing est à visée pédagogique et permet au conseiller de :**
  - maîtriser simultanément les techniques de l’entretien téléphonique et l’utilisation de tous les outils mis à sa disposition,
  - maîtriser la relation client.

**L’information porte sur le retour d’expérience des pilotes suite au changement de l’outil d’enregistrement sans impact sur la finalité et les usages actuels dans les deux entités**

**Les différentes phases de la mise en œuvre**



## Le bilan : les enseignements de la phase pilote

### Le bandeau

- Nouvelles fonctionnalités d'enregistrement pratiques et faciles d'utilisation pour les conseillers :
  - Déclenchement des enregistrements à la main du conseiller
  - Suppression d'enregistrements possible pendant l'appel.
  - Mise en pause facilitée, (dans le cadre de prise d'éléments confidentiels notamment).
  - Ajustements sur les pilotages : « qualification » des enregistrements pendant l'appel par le conseiller, pour faciliter la sélection des enregistrements
    - Ddev** : cas de rebond commercial, traitement d'objection, ...
    - DI** : cas d'une Non Prise en Charge , noter le n° de déclaration, ...

### L'outil VERINT

- Un outil « tout en un » apprécié car il intègre les enregistrements, les grilles d'évaluation, les évaluations réalisées, les tableaux de bord (nombres d'écoutes/évaluations par collaborateurs, par manager).
- Analyse facilitée des enregistrements :
  - Restitution des « qualifiants » sur les listes d'enregistrements et possibilité de « toper » des séquences particulières via l'outil pour les réécouter lors du débrief avec le conseiller.
  - Répartition des temps de parole via l'audiogramme → vertus pédagogiques.
  - Possibilité de filtrer l'écoute de l'enregistrement par rapport au choix du client sur le SVI
  - Qualité de son bien supérieure à celle du MP3.
- Phase d'appropriation prise en compte avec un dispositif d'accompagnement au changement adapté :
  - Formation SKYPE, documentation détaillée et mode d'emploi à disposition de l'encadrement
  - Equipe projet en support sur les 1er mois d'utilisation.
- En attendant la Softphonie , le matériel utilisé en télétravail requis également sur site pour réaliser les enregistrements **usage DI uniquement**.

### Les modalités des écoutes pédagogiques

- Temps passé:
  - pas de temps perdu pour l'installation du matériel d'enregistrement.
  - pratique plus qualitative mais avec un temps de débrief plus long => le temps d'écoute des enregistrements est à rajouter / au précédent process (**DI**).
- Conservation des documents simplifiée : Dématérialisation et conservation des grilles maîtrisées.
- Maintien des différents modes d'écoutes pré-existant à ces nouveautés :
  - Sans enregistrement en côte à côte toujours possible mais pas de saisie en simultanée des grilles d'écoute sur les sites non encore équipés de wifi (**DI**).
  - Avec enregistrement :
    - en télétravail avec une qualité de son optimisée,
    - sur site (**DI**).
- Auto-évaluation par les conseillers possible mais encore peu utilisée => un axe à développer à l'issue de la phase d'appropriation de l'outil par les encadrants (**DI**).

Les enregistrements sont conservés 30 jours et supprimés définitivement après ce délai.

Dans l'outil, le salarié enregistre ses appels et a la capacité de les supprimer.

Selon les métiers, des règles doivent être établies entre les managers et le salarié, sur la volumétrie et la qualité des appels enregistrés.

Ce nouvel outil vient en soutien de la « double-écoute » mais pas en remplacement.

En DI, le salarié a le choix entre la double-écoute et l'enregistrement.

L'outil permet des écoutes et **enregistrements sur des appels sortant** avec la mise en place d'un message d'avertissement légal auprès de l'interlocuteur pour respecter les textes légaux.

## **Questions RH :**

### **3/ Point sur les licenciements et les dossiers d'inaptitude par Direction et motif :**

Les chiffres sont arrêtés au 6 décembre 2021.

Il y a 60 licenciements dont 32 inaptitudes et 28 pour autres motifs (fautes graves et normales).

La répartition des licenciements est :

- Pour la DDev : 19 inaptitudes ; 12 fautes graves ; 4 fautes simples
- Pour la DI : 7 inaptitudes ; 5 fautes graves ; 1 faute simple
- Pour la DCMP : 1 inaptitude ; 1 faute grave
- Pour la DAV : 3 inaptitudes ; 2 fautes graves ; 1 faute simple
- Autres Directions : 2 inaptitudes ; 2 fautes graves.

⇒ **Les élus UNSa s'inquiètent de l'augmentation des licenciements et des dossiers d'inaptitude et du manque d'analyse de la part de la Direction.**

⇒ **Nous déplorons que la Direction ait augmenté le nombre de contrôles en cas d'arrêt maladie depuis septembre 2021.**

## **Questions internes :**

### **4/ Vote complément dotation Noël Adulte 2021 :**

Un complément de dotation de 80€ est accordé pour tous les salariés du périmètre Levallois.

Le crédit sera versé sur le compte Kalidéa avant le 31 décembre 2021.

### **5/ KALIDEA : il arrive que pour obtenir des e-tickets – cinéma par ex – le site refuse en indiquant « plus de disponibilité ». Comment des e-tickets ne peuvent-ils pas être disponibles ?**

Suite au vote de la question 8, ces déconvenues disparaîtront à partir de janvier 2022.

Le CSEE rencontre de nombreux dysfonctionnement du prestataire Kalidéa qui fonctionne à flux tendu sur l'approvisionnement en billetterie. De ce fait, sur les périodes de fortes demandes, ils ne peuvent répondre favorablement aux clients.

### **6/ Point sur le nouveau site du CSEE :**

Covéa accorde une dérogation de quatre mois pour l'usage du support ACL par les salariés du CSEE sur le réseau.

La DTSI considère que les critères de sécurité ne sont pas remplis malgré le respect de la charte par ACL. Covéa souhaite que les salariés fassent usage de postes dédiés pour des connexions sécurisées avec du matériel supplémentaire coûteux (clés 4G, ...), pour lever la dérogation.

De ce fait, le CSEE devra prendre en charge l'ensemble du matériel dédié (location, abonnement,...).

Du matériel doit être fourni pour chaque salarié du CSEE et certains élus de commissions (environ 12 PC).

⇒ **La connexion au nouveau site du CSEE se fera dès le 4 janvier 2022.**

**Lors de la première connexion, chaque salarié devra valider ses informations personnelles (RGPD, Mandat SEPA, ...) pour avoir accès aux prestations.  
Une tuto vidéo s'ouvrira à la première connexion.**

## **Questions Direction Indemnisation :**

### **7/ Information/consultation sur le Projet de Déménagement du Centre de Gestion de Cergy :**

o Recueil d'avis

#### **Avis UNSa :**

*Information/consultation sur le Projet de Déménagement du Centre de Gestion de Cergy :*

*La Direction a exposé les arguments à l'appui du projet de déménagement du Centre de Gestion de Cergy. Les motivations apparaissent recevables, autant en termes de conditions de travail, que de configuration et de dimensionnement du site actuel, lesquels ne s'avèrent plus adaptés.*

*Le choix du site d'Ermont est également acceptable s'agissant de confort, de capacité d'accueil (actuelle et future), de desserte en transports en commun, de RIE, de délai de mise en œuvre, de création de nouvelles mobilités pour les équipes ...*

*Plusieurs points sont à noter :*

- la localisation du nouveau site par rapport à Cergy : le site d'Ermont situé à 22 km du Centre de Gestion de Cergy est moins éloigné que le site de Levallois.*
- par rapport au domicile des salariés : il convient, certes, de prendre préalablement en compte que le temps de trajet hebdomadaire est réduit de 20 à 40 % par l'ouverture du télétravail à 1 ou 2 jours / semaine. On relève un allongement de 13 minutes en moyenne du temps de trajet sur la base du mode de transport actuel (de 8 minutes en moyenne sur la base du mode de transport optimisé). La question se pose particulièrement pour les 3 salariés qui sur la base de leur mode de transport actuel ont un allongement de plus de 30 minutes en moyenne de temps de trajet : seront-ils à même d'adopter le mode de transport optimisé pour passer en deçà des 30 minutes ? (c'est-à-dire également sans frais complémentaires excessifs comme l'achat d'une voiture par exemple).*

*L'UNSa demande donc, qu'après communication aux équipes, les situations individuelles soient remontées en CSSCTE pour un suivi régulier.*

*La situation de notre collègue en situation de handicap méritera une attention toute particulière au vu de ses difficultés de mobilité. Outre la DRH, la Mission Handicap et le Pôle Santé et Prévention, la CSSCTE devra être partie prenante dans l'accompagnement et la recherche de solution la plus adaptée.*

*Concernant le Projet pilote Net : le Centre de Gestion d'Ermont deviendra CG Pilote NET.*

*Sur cet aspect, le projet n'est pas encore finalisé et aucun plan d'aménagement n'a été communiqué. L'UNSa se félicite que la raison évoquée soit celle de la nécessité d'une concertation préalable des salariés sur ce nouveau concept immobilier.*

*Il est en effet essentiel que les 1ers concernés se saisissent de ce projet et soient entendus. Ils seront les plus qualifiés pour recenser leurs besoins et leurs contraintes.*

*La date du déménagement prévue fin juin, donc en fin d'années scolaire, devrait permettre à la fois ce temps de réflexion et la réorganisation éventuelle de la vie privée des salariés. Avec le concept NET, les salariés bénéficieront d'espaces de travail agréables et de mobilier neuf dont 30 % de bureaux réglables en hauteur.*

*Les questions en suspens concernent, avec le déploiement du NET :*

- une dématérialisation pas encore à 100 % (persistance de dossiers papiers)*
- la perte d'une journée hebdomadaire fixe sur site*
- le déroulement de la Formation Hebdomadaire pour des salariés pour partie en Télétravail et pour partie sur site.*

*L'élargissement du Télétravail à 2 jours hebdomadaires est une mesure qui soulage incontestablement les salariés qui subissent de longs temps de transport, notamment en région parisienne. On perçoit donc clairement que le télétravail est de nature à atténuer les effets d'un déménagement du site de travail comme celui de Cergy.*

*Mais avec le projet Net, nous entrons dans une autre dimension : le Flex Office supprime de fait la réunion hebdomadaire, sur un même temps et un même lieu, de l'équipe complète. De nouveaux modes de connexions et d'animation à distance par visioconférence ainsi que l'organisation de moments de convivialité seraient encore à l'étude ... Seront-ils suffisants pour préserver les interactions humaines au sein de l'unité de travail ?*

*Faute de recul suffisant, nous ignorons encore les répercussions de ce phénomène sur la cohésion du groupe et l'isolement des salariés. L'UNSa se montrera vigilante sur les modes de fonctionnement des centres de Gestion en Flex Office et sur leurs impacts sociaux au vu de la situation actuelle des Centres de Gestion IRD.*

*Aussi, compte-tenu des réserves ainsi émises, l'UNSa prend acte du projet.*

**Les élus du CSEE se prononcent avec 19 abstentions et 10 votes favorables.**

## **8/ Direction Indemnisation – Service Technique Indemnisation : information/consultation sur le Projet d'Evolution d'Organisation du Temps de Travail :**

o Recueil d'avis

### **Avis UNSa :**

*Direction Indemnisation - Service Technique Indemnisation : information/consultation sur le Projet d'Evolution d'Organisation du Temps de Travail :*

*La nouvelle organisation du Service Technique Indemnisation opérée depuis 2018 conduit à réviser sa Fiche d'Organisation du Travail.*

*De par leur nature d'activités, il apparait logique d'appliquer aux salariés non cadres du Service Risques Spécifiques (11,5 ETP dont 6,6 en Groupe Auto et 5 en Groupe IRD) et à ceux du Service Sinistres Internationaux (15 ETP), une FOT relation client, surtout depuis l'ouverture de la téléphonie toute la journée au Service Risques Spécifiques et la mise en place d'indicateurs de pilotage et de suivi d'activité.*

*En compensation, l'ensemble des salariés à l'horaire de ces 2 services bénéficieront d'une réduction de durée annuelle de travail de 14 heures. Il doit bien être compris que cela ne signifie pas 2 jours de CP supplémentaires, et ces 14 heures seront, pour certains salariés, totalement absorbées par l'augmentation de la durée de la pause méridienne. Ils conservent le principe des horaires individualisés mais avec des permanences.*

*Pour le reste, on ne peut que constater que de nouvelles contraintes pour les salariés de ces 2 services :*

- Les permanences et l'élargissement des plages de présence obligatoires : 9H30/12H00 au lieu de 9H45/11H30 : + 45 minutes et 14H00/16H30 au lieu de 14H00/16H00 : + 30 minutes, soit une perte de flexibilité sur 1H15.*
- Perte de flexibilité de la pause déjeuner : au lieu de 30 mn à 2 heures à prendre sur la plage de 11h30 à 14h00, elle sera de 1 heure à 2 heures à prendre sur la plage de 12h à 14h00.*
- Les permanences ne sont plus organisées par le manager après concertation avec les collaborateurs et elles ne s'arrêtent plus à 17H30 en août mais à 18H00 toute l'année. Elles sont planifiées en vacation de 30 minutes.*
- Possibilité d'heures supplémentaires en cas de pics d'activité et sur décision de la Direction, du lundi au vendredi et le samedi avec appel en priorité au volontariat.*
- Contrainte supplémentaire pour SSI en ce qui concerne les CP avec taux de présence requis de 66% et pas de pause de JATT de juin à septembre, compensé toutefois par la possibilité de poser jusqu'à 5 JATT consécutifs les autres mois.*

*La population visée vit en région parisienne et subit, pour la plupart, des temps de trajet conséquents. Il est heureux que le hasard du calendrier fasse coïncider la date de mise en œuvre de ce projet avec l'extension du Télétravail à 2 jours par semaine. L'impact sera en conséquence moins pénalisant.*

*Pour les Hors relation client (hors assistantes), il existe moins de changement :*

- *Permanences organisées par le manager sans nécessité de concertation avec les collaborateurs*
- *Pause déjeuner passe de 1H00 minimum au lieu de 30 minutes*
- *Délai de prévenance des congés passe de 6 à 4 mois glissants.*

*Quant aux assistantes, les modifications ne nous apparaissent pas significatives.*

*Certes, des ajustements des FOT du STI étaient devenus nécessaires, mais en ce qui concerne le projet de FOT pour les Services en relation clientèle, la Direction ne nous a pas totalement convaincus de la pertinence de l'ensemble de ses dispositions. Seule la démonstration d'une réelle inadéquation de l'organisation actuelle pourrait justifier une telle rigidification et les nouvelles contraintes sont de nature à altérer les conditions de travail. La présentation des chiffres d'appels non répondus, par exemple, aurait mieux permis de mesurer les besoins d'amélioration au regard de l'exigence client, d'autant que la tendance à venir est celle de la réduction des « flux chauds », les mails remplaçant progressivement les appels téléphoniques. Il est regrettable que cette FOT n'aille pas dans le sens d'un meilleur équilibre Vie privé / vie professionnelle à l'heure où Covéa engage la négociation de l'accord Qualité de Vie au Travail. Il est à espérer que la Direction rende cette population éligible à la P3CO.*

*Compte-tenu de l'Alerte émise par le Médecin du Travail sur la situation préoccupante des salariés en date du 23 novembre 2021, la nouvelle modification de la FOT n'est pas en adéquation avec un service fragilisé.*

*De ce fait, les élus UNSa émettent un avis défavorable.*

⇒ **Par voix de vote, les élus émettent un « Avis défavorable » unanime à ce projet.**

## **9/ Qu'en est-il d'une participation de la Direction Indemnisation pour un repas de fin d'année ?**

La Direction Indemnisation refuse la contribution pour des moments de convivialité. Le contexte sanitaire fait que Covéa interdit tous les rassemblements conviviaux sur site.

## **10/ Point sur les heures supplémentaires effectuées :**

Pour résorber les stocks de gestion, depuis novembre, il y a eu une ou deux journées de fermeture de SST.

L'appel aux heures supplémentaires volontaires et encadrées se généralise depuis le mois d'octobre sur les Centres de Gestion.

La Direction a permis aux salariés de gérer la prise de ses heures entre le télétravail, les samedis et les fins de journées.

Du 1<sup>er</sup> septembre au 30 novembre 2021, chaque salarié a effectué une moyenne de 12h supplémentaires, soit environ 4 000h au cumul.

⇒ **La Direction Indemnisation s'engage à renseigner les chiffres sur les heures supplémentaires au CSEE de janvier 2022.**

## **11/ Point sur les éventuels recrutements (budget) pour 2022 ainsi que leur répartition :**

La Direction Indemnisation obtient de la part de la Direction Générale 26 créations de postes supplémentaires avec une répartition comme suit :

- 20 conseillers (management inclus) à Ermont dans le cadre du déménagement de Cergy et la création d'un nouveau GRC/GDS (16 GRC, 3 GDS et 1 manager),
- 5 conseillers supplémentaires sur le CG de Noisy,
- 1 chargé de Projet sur le pilotage opérationnel à la Direction Indemnisation.

La Direction Indemnisation maintient le projet d'un ATS par GRC.

## **12/ Quelle est la politique 2022 en matière de temps partiels pour la Direction Indemnisation ?**

Il n'y aura pas de recours au temps partiel sauf dans le cadre légal (médical, congés parental,...).

## **13/ Pour 2022, il n'a pas été possible de demander en télétravail le lundi + le vendredi, ce qui a compliqué la répartition, les demandes s'étant reportées en nombre sur le mardi. Avez-vous pu faire un bilan de cette mesure ? Pensez-vous qu'il sera nécessaire de conserver cette contrainte pour 2023 sachant que l'encadrement est à même de gérer des arbitrages, comme pour les JATT ?**

La quasi-totalité des demandes ont été accordées avec un choix sur le lundi ou le vendredi et sur 2 jours non consécutifs.

Le télétravail est accordé à l'ensemble des gestionnaires sauf pour ceux qui n'en ont pas fait la demande ou pour ceux qui prennent leur poste (embauche, CDD, ...).

## **14/ Sera-t-il possible de mettre en place des horaires mobiles en Centres de Gestion ? Et si, oui, quand ?**

La Direction Indemnisation n'envisage pas la mise en place d'horaires mobiles pour 2022.

Une expérimentation est envisagée en fin d'année 2022 pour une mise en place en 2023.

## 15/ Point sur les incidents informatiques :

# Incidents significatifs



### Incidents Réseaux / Téléphonie

#### > Dégradation de la qualité téléphonique sur les appels entrants des CCC et CG



Causes identifiées et plans d'actions :

- Erreur de modalités de compression sur le réseau OBS (G729 au lieu de G711)
- Absence de marquage de certains paquets VoIP sur le réseau OBS
- Erreur de paramétrage sur certains types de Livebox chez les particuliers souhaitant contacter nos Centres de Contact

- Modification du paramétrage de compression
- Marquage des paquets
- Déploiement d'un correctif sur les Livebox des particuliers

### Socle IA Conversationnelle / Voicebots

#### > Perturbations Voicebots « Pré déclaration Sinistres » et « Appels sortants GMF » (#1)

Description : Le 05/10 entre 14h00 et 15h54, des perturbations ont été rencontrées sur les Voicebots « Pré déclaration Sinistres » et « Appels sortants GMF »  
 Cause : De nouveau des bagots rencontrés sur le site MAAF.fr faisant a nouveau état des faiblesses de Imperva actuellement en place sur l'infrastructure de Niort  
 Résolution : Bascule sur la chaîne de secours.  
 Plan d'actions : Remplacement des boîtiers Imperva le 23/10 par du matériel plus capacitif

#### > Panne sur l'ensemble des Voicebots (#4)

Description : Le 13/10, entre 9h20 et 10h20, suite à un incident national chez l'hébergeur OVH, de nombreuses perturbations ont été rencontrées dont notamment l'indisponibilité des Voicebots  
 Cause : Déphasage entre 2 vues dans la Base de données primaire Oracle (lié à un bug Oracle identifié)  
 Résolution : Concernant les Voicebots, aucune action n'a été nécessaire coté Covea

### Incidents GED

#### > Perturbations lors d'ajout/consultation de documents en GED (#3)

Description : Le 06/10, des perturbations ont été rencontrées par les utilisateurs de la GED lors de l'ajout et/ou de la consultation de documents. Impacts également sur la SE et la MS  
 Cause : Déphasage entre 2 vues dans la Base de données primaire Oracle (lié à un bug Oracle identifié)  
 Résolution : Resynchronisation des vues dans la base Oracle  
 Plan d'actions : Mise en place d'une supervision sur cette erreur spécifiquement

### Plan de travail

#### > Perturbations Plan de travail / Bandeau Fidélia (#5)

Description : Le 18/10/21, 454 serveurs sur 950 ont redémarré de façon automatique impactant plusieurs applications dont le Plan de travail et le Bandeau Fidélia  
 Cause : Mise à jour des vmware tools entraînant à tort le redémarrage de serveurs (CHG0049220) (= > redémarrage à cause d'un composant C++ prérequis qui nécessitait le reboot).  
 Résolution : Arrêt du script de déploiement de l'update vmware tools et replanification des lots restants.

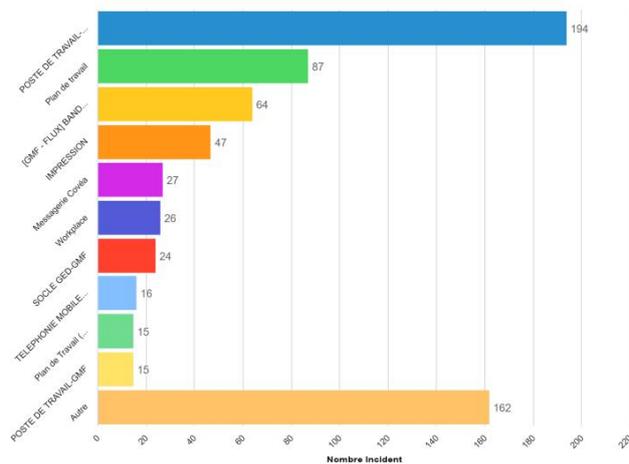
## Incidents Environnement de Travail

### Plan d'actions

Action	Description	Réalisations	Prochaines étapes
Webinaire (skype, messagerie)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skype (fonctionnalités de base)</li> <li>• Messagerie (principes et règles de base, trucs et astuces)</li> </ul>	Webinar Skype (pilote) : le 20/09 Webinar Messagerie (pilote) : 18/10 avec assistantes de directions Webinar Skype et Messagerie : 3/11 et 4/11. Ouverts à tous. 53 participants.  Des « trucs et astuces » sont postés dans les communications « Gardons le contact », et relayées sur le chatter « good morning Covea »	2 Webinars par semaine prévus en novembre et décembre (skype, messagerie,, Windows...). Ouverts à tous, relayés sur la Work place « Good morning Covea »  Des tuto vidéo en fabrication et prévu d'être mis en ligne à partir du 22/11 (messagerie) et du 29/11 (Skype)
Tutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tuto sur les branchements/débranchements de matériels informatiques</li> </ul>	Mise en ligne de tuto vidéos pour les branchements PC en télétravail (PC HP, PC Dell, TINY) Mise en ligne d'un tuto vidéo sur le montage de l'équipement en télétravail (écran,...)	
Restitution de matériels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Récupération et recyclage des matériels non utilisés</li> </ul>		Une action de récupération est planifiée durant la semaine Européenne du recyclage des déchets du 20 au 28 Novembre. L'action fera l'objet d'une actu Workplace le 16/11 et 22/11 Les sites concernés sont Chartres, Ermont, Le Mans, Levallois, Montparnasse, Niort, Saran, Strasbourg, Tivoli
Service de « ligne rouge » pour les incidents collectifs/majeurs pour DG GMF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place d'un N° d'assistance dédié pour la prise en charge accélérée du diagnostic lors de suspicion d'incident majeur ou collectif</li> </ul>	CCC déployé en octobre. Satisfaisant sur réactivité et délai de résolution et communication DI : démarrage du pilote le 13 septembre	DI : bilan du pilote le 18/11
Habilitations GMF	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration des délais de traitement de création des comptes (nouveaux arrivants, mobilités)</li> </ul>	Automatisation de la création des comptes à partir du flux RH Pleiades. Correction du traitement du calcul SLA pour les demandes d'habilitations d'utilisateurs de la marque GMF	Fiabilisation du traitement de calcul du SLA (4T 2021)
Mieux connaître nos clients pour mieux les servir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centraliser les appels au CAI, en provenance des agences GMF, sur un groupe de techniciens Front Office « dédiés ».</li> <li>• Conserver les plateaux existants sur les sites</li> </ul>		Mise en place prévue au 1T 2022

# Volumétrie des incidents – Top 10 des services les plus incidentés

DIRECTION INDEMNISATION – OCTOBRE 2021



Service	Nombre Incident	Pourcentage de Compte
POSTE DE TRAVAIL-COVEA	194	28,66%
Plan de travail	87	12,85%
[GMF - FLUX] BANDEAU GMF	64	9,45%
IMPRESSION	47	6,94%
Messagerie Covéa	27	3,99%
Workplace	26	3,84%
SOCLE GED-GMF	24	3,55%
TELEPHONE MOBILE -GMF	16	2,36%
Plan de Travail (mainframe & services)	15	2,22%
POSTE DE TRAVAIL-GMF	15	2,22%
Autre	162	23,93%
<b>Total</b>	<b>677</b>	<b>100%</b>

## 16/ Point sur le service « Risques Majeurs » de la Direction Indemnisation : effectif actuel, reliquats, dossiers en stock et par gestionnaire :

- Effectifs : 1 manager, 1 gestionnaire administratif, 1 Assistant Technique et 14 Chargé de Clientèle Expert
- Reliquats : 2 381
- Dossiers en stock : 5 667.

Les effectifs sont stables.

L'état des reliquats et dossiers Stocks n'alertent pas la Direction Indemnisation.

⇒ L'UNSa ne rejoint pas la Direction sur son interprétation des chiffres. Le nombre de dossiers par gestionnaire est encore trop élevé.

## 17/ Le test relatif à un temps d'échange quotidien au sein des équipes semble donner satisfaction. Ceci sera-t-il mis en place et, dans l'affirmative, selon quelles modalités et dans quel délai ?

La Direction Indemnisation veut généraliser ces temps d'échanges à l'ensemble des centres de gestion.

## 18/ L'étude sur la diminution du Wrap-Up est toujours en cours. Pouvez-vous nous indiquer son état d'avancement ? S'orienté-t-on vers une différenciation entre l'Auto et l'Habitation ?

L'étude est encore en cours ; une présentation sera faite au 1<sup>er</sup> trimestre 2022 auprès de cette instance.

⇒ **Les élus rappellent à la Direction Indemnisation sa promesse que ce temps soit transformé en temps de gestion.**

## 19/ Quel est le bilan à ce jour du Voice Bot ? Donne-t-il des résultats satisfaisants ?

Pour rappel, le sociétaire peut faire une pré-déclaration via une messagerie informatique pour réduire les appels dissuadés (impossibilité à joindre un conseiller sinistre).

Environ 200 appels dissuadés de déclarations de sinistres sont émis par jour dissuadé.

30% des sociétaires acceptent de faire une pré-déclaration via le Voice-Bot dont 64% vont au bout de la démarche.

⇒ **Un affinement de la reconnaissance des mots par le Voice-Bot permettrait une meilleure orientation du dossier. (ex: sinistre sur toiture/voiture oriente le dossier vers le mauvais service IRD/Auto).**

**20/ Les correspondants anti-fraude bénéficient de temps dédié à ce surcroît d'activité. Mais conservent-ils leurs autres heures de gestion au même titre que leurs collègues ?**

La Direction Indemnisation confirme la conservation des heures de gestion.

⇒ *Les élus UNSa ne sont pas en accord suite à des remontées de terrain. Les POP sont obligés de corriger la planification. C'est un problème d'outil. Une attention est demandée sur le respect de cette correction sur tous les centres de gestion.*

**21/ Point sur le partenariat VERISURE et sur le partenariat COYOTTE :**

92% d'objectif de vente de mise en relation vers VERISURE à fin octobre 2021.

Des CG Auto « Pilote » ont proposé la solution COYOTE sur 8 mois jusqu'au 8 décembre entraînant une suspension de la mise en relation VERISURE. Il n'y a pas d'éléments chiffrés mais un retour a été fait aux gestionnaires.

**22/ Le nouveau process des réclamations établi en conformité avec les prescriptions de l'APCR a été présenté aux équipes. Les managers de proximité devront répondre par écrit (en + le cas échéant d'un contact téléphonique antérieur) à toutes les réclamations formulées par les sociétaires (qu'elles soient écrites, téléphoniques ou via la Messagerie Sécurisée), dans un délai de 8 jours. On peut craindre que cela pèse particulièrement lourd pour les managers des CG Habitation. La charge dédiée à cette tâche a-t-elle été estimée ? Quels sont les chiffres à ce jour ?**

91% des réclamations de la Direction Indemnisation sont traitées en moins de 25 jours. Un nouveau processus est en cours d'élaboration pour répondre aux préconisations de l'ACPR.

⇒ *L'UNSa s'inquiète de la charge de travail supplémentaire engendrée par le traitement des réclamations pour les managers de proximité.*

**23/ Les ATS de soutien des CG Auto avec double GRC vont-ils être prolongés d'un an comme dans les CG IRD ?**

Les ATS de soutien sont maintenus pour une année supplémentaire dans les CG IRD au contraire des CG Auto.

**24/ CG AUTO : dans certains CG, les recours matériels droit commun ont été transférés de GDS en GRC. S'agit-il d'une organisation temporaire ou pérenne ?**

Ce dispositif ne sera ni pérennisé, ni renouvelé.

**25/ La formation « Perfectionnement Posture Clients au téléphone » qui devra être suivie par tous les conseillers en 2022 se fera-t-elle sur site ou sur Levallois ? Ne serait-ce pas l'occasion de mixer les CG pour élargir les échanges ?**

Pour limiter les déplacements des collaborateurs, avec la situation sanitaire, les formations se feront en présentiel sur leur lieu de travail habituel.

Il y aura des échanges par Skype avec les formateurs et les collègues.

**26/ CG de CERGY : Les salariés n'ont toujours pas été remboursés des sommes déposées sur leur carte RIE, prestataire qui a quitté le site. Qu'en est-il à date ?**

Le RIE est fermé depuis le printemps 2020. L'ancien prestataire de restauration ne donne plus de réponse. Le montant général est d'environ 400€ pour une trentaine de salariés.

La Direction Indemnisation va prendre en charge ces remboursements d'ici le 31 décembre 2021.

⇒ **Les élus UNSa interpellent de nouveau les Affaires Sociales sur un sujet similaires sur le RIE du CG de La Défense qui était fermé en août 2021.**

⇒ En réponse, La Direction informe qu'il n'y a pas eu de substitution par le maintien d'une restauration de Clic-and-Collect et la prise en charge de la part entreprise. Il n'y aura pas de compensation en tickets restaurants.

## **27/ Information sur REFLEX repères en faveur de l'expérience Client :**

⇒ **Les Organisations Syndicales du CSEE, considérant ce projet « sensible », demande une Information/Consultation à partir de la prochaine instance de Janvier 2022.**

## **Questions Direction Assurances Vie :**

**28/ Lors de notre dernière instance, nous vous avons demandé de perdurer les compensations obtenues, actuellement sous formes de primes, jusqu'au début de la Négociation de la Rémunération des CF pour les 19 Conseillers Financiers issus de MMA Cap et désormais DAV GMF, donc nous attendons la confirmation que c'est bien acté.**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, cette prime différentielle est toujours d'actualité et maintenue dans l'attente d'un nouveau système de rémunération variable.

**29/ Comme échangé lors de la dernière instance, suite à la dématérialisation du courrier entrant, qu'en sera-t-il des VSUP envoyés aux CF par courrier par les sociétaires ? Quelle sera la procédure afin que ces VSUP continuent à alimenter les compteurs des CF ? Idem pour toutes les autres opérations envoyées par courrier (Prosup, Proprev...).**

Tous les courriers sont numérisés et adressés à l'agence.

Le service flux orientera les courriers vers l'agence ou le Conseiller Financier avec un message stipulant qu'un chèque est conservé à GMF Vie.

**La DAV prend note de l'importance de l'affectation des dossiers vers les CF pour le respect des objectifs.**

## **30/ Point sur les annonces faites lors du séminaire Vie :**

- Retour sur le recrutement des 33 postes de Conseillers Financiers issus de MMA CAP accompagnés de 3 postes de managers MCV.
- Les objectifs sont à la baisse pour 2022 pour les collectes Euros et UC.
- L'objectif est de proposer de la diversification aux sociétaires.
- La transformation PACTE est prioritaire pour 2022. (Contrat Mono-support vers Multi-supports).
- Il est programmé une amélioration des supports Patrimoniaux.
- Un accent sera mis sur la Prévoyance.

**31/ Résultat GMF Vie au 31/10/2021 et le prévisionnel au 31/12/2021. Est-il prévu une offre « Flash » à 0% pour la fin d'année ?**

En chiffre :

- La collecte globale a progressé de 37% par rapport à 2020.
- La collecte brute des Fonds Euro a progressé de 33% par rapport à 2020.
- La collecte brute des Unités de Compte a progressé de 15% par rapport à 2020.
- La dernière offre de frais à 0%, sur des cibles de sociétaires, a permis d'atteindre une collecte globale de 926 Millions d'euros au 30 octobre 2021.

Les offres « Flash » se mettent en place en partenariat avec la DDev et en fonction des objectifs.

Aucune offre supplémentaire n'est programmée d'ici la fin de l'année, ni pour janvier 2022.

- La DAV préconise des actions sur le portefeuille (530 000 contrats) vers le multi-supports :
- 30% des contrats sont en multi-supports.
  - Sur les 70% des supports en Fonds Euros restant, une majorité est éligible aux multi-supports. C'est un axe de travail prioritaire.

### **32/ Point sur les éventuels recrutements (budget) pour 2022 ainsi que leur répartition :**

Les 5 postes de CF restant à pouvoir sont pourvus. La formation débute prochainement pour ces nouveaux arrivants.

### **Questions Direction du Développement :**

### **33/ Information sur la Dématérialisation Entrante pour la Direction du Développement GMF Périmètre Agence :**



### **Annexe - Volumes**

14 Points de vente pilotes <b>Courriers issus de la dérivation postale, mis à disposition sur le plan de travail</b>	14 Points de vente pilotes <b>Courriers transmis à la DFL pour classement en GED</b>	14 Points de vente pilotes <b>Courriers remis pour affranchissement</b>
Sur 45 jours : 2882 courriers <b>Soit 5 courriers/j/agence</b>	Sur 45 jours : 661 courriers <b>Soit 1 courrier/j/agence</b>	Sur 40 jours : 742 courriers simples et 689 recommandés <b>Soit &lt;1,5 courriers simples /j/agence</b> <b>Soit &lt;1,5 courriers recommandés/j/agence</b>

## Bilan du Pilote

### Dérivation postale

- ▶ **Point de vue Agences : un bilan très positif**
  - Les conseillers sont déchargés de l'activité de réception, de tri et de routage des courriers postaux (plus de manipulation papier)
  - Les documents sont classés dans la GED du client, accessibles à l'ensemble des acteurs de la relation client
  - Vision complète des actions sur le plan de travail (PDT): les demandes Courrier, comme les demandes de Messagerie Sécurisée, sont présentées sur le PDT. Réponse possible via la Messagerie Sécurisée
  - Simplicité : mise à disposition des demandes Courrier sur le PDT (comme pour la Messagerie sécurisée)
- ▶ **Constat Projet**
  - Bonne qualité de la reconnaissance des courriers par TESSI (destinataire du courrier / affectation au client)
  - Mise en place de la dérivation postale progressive (délai de prise en compte par la Poste)
  - Baisse des affranchissements (plus d'affranchissement des courriers à router vers les entités COVEA)
- ▶ **Des actions menées**
  - Pour chaque erreur de routage et d'affectation, des rappels de consignes auprès de TESSI ont été effectués
  - Rappel des bonnes pratiques de la communication de l'adresse agence hors relation client
  - Mise en place d'un circuit dématérialisé avec la région pour les courriers h/production agence (ex: courrier EDF)

## Bilan du Pilote

### Service de ramassage postal par La Poste

- ▶ **Point de vue Agences**
  - Pas de difficulté liée à l'utilisation de la fiche accompagnatrice
  - Les documents classés dans la GED du client, accessibles à l'ensemble des acteurs de la relation client
  - Des cas remontés de délais longs entre remise au service de ramassage postal et réception par le destinataire
- ▶ **Constat projet**
  - Baisse des affranchissements (plus d'affranchissement des courriers à router vers les entités COVEA)
- ▶ **Des actions menées**
  - En étudiant chaque remontée agence portant sur les délais de réception :
    - Actions auprès de la Poste sur le service de ramassage postal
    - Rappel des consignes de routage aux équipes DFL
    - Optimisation de la remise des dossiers Crédit
    - Rappel ciblé des consignes pour la bonne utilisation de la fiche accompagnatrice
  - Rappel des bonnes pratiques pour l'envoi des courriers sortants (numérique ou central)
  - Maintien de la solution actuelle pour la remise des enveloppes T GMF Vie (récupérées par le facteur), pour diminuer le volume pour le service de ramassage postal et ainsi éviter 2 enveloppes certains jours
  - En généralisation, utilisation de service Tech pour les questions/difficultés liées au passage de la navette et à la dérivation postale

## La Généralisation

- ▶ **Planning**
  - **Lot 1 – 24/01/2022** - 108 agences (et 4 antennes associées)
    - Zones avec une agence pilote : toutes les agences → 80 agences + 3 antennes
    - Zones sans agence pilote : une agence par zone → 28 agences + 1 antenne
  - **Lot 2 – 14/02/2022** – Fin du déploiement avec toutes les agences de métropole

Les courriers « recommandés » et « confidentiels » seront les seuls courriers matériels réceptionnés en agence.

Les courriers adressés par les sociétaires seront traités par le Service de Numérisation.

Pour les chèques à destination des Conseillers Financiers, ils seront routés vers la DAV avec une copie en GED.

### **34/ Pour quelle raison la participation qui venait compléter la subvention pour le repas de fin d'année dans les DR est-elle supprimée ?**

Les budgets sont à la main des Directions Régionales qui les attribuent au bon vouloir.

Les mesures sanitaires sont à l'origine du refus de financer des repas ou paniers garnis hors cadre professionnel.

### **35/ Point sur les éventuels recrutements (budget) pour 2022 ainsi que leur répartition :**

Les ETP vont rester stables sur 2022 avec une réduction de 13 sur l'ensemble des agences et sièges compensée par une augmentation de 10 dans les CCC.

Des CDD viennent remplacer les longues maladies.

Les départs en retraite sont maintenant anticipés, avant le départ physique.

Malgré tout cela, la DDev dénombre un déficit de 40 postes à fin novembre.

3 CCC sont en recrutement massif.

Certains postes sont à pourvoir pour 2022 ; le recrutement a déjà été effectué et les salariés sont déjà formés.

### **36/ Quelle est la politique 2022 en matière de temps partiels pour la Direction du Développement ?**

Il n'existe pas de politique de temps partiel. La demande est obligatoirement acceptée si cela n'affecte pas les nécessités de service.

⇒ **Les élus UNSa interpellent la Direction que c'est systématiquement refusé en agence sauf pour les temps partiels légaux (congs parental, médical, ...).**

⇒ **La Direction demande à ce que les cas particuliers lui soient remontés.**

### **37/ Point sur les incidents informatiques :**

La Direction du Développement a créé une instance pour améliorer les partages avec la DTSI. Les incidents sont catégorisés par gravités et impacts sur l'activité commerciale.

Il est nécessaire de faire remonter tous les incidents informatiques rencontrés.

### **38/ Demande de présentation des six familles d'agences :**

Les modèles sont itératifs et dynamiques avec le besoin de conserver la taille de l'agence à minima.

- Agence fréquentée au portefeuille multi-équipé (flux important et très équipé)
- Agence pouvant gagner en performance (faible fréquentation mais ouverture maintenue)
- Agence dynamique performante (faible flux mais beaucoup d'actions externes)
- Agence Urbaine peu active (peu de flux avec capacité de développement)
- Agence performance élevée (flux élevé et performance commerciale par rapport au réseau)
- Grande agence à dynamiser (performance commerciale plus faible que la moyenne, peu d'appels sortants).

Les ventes par ETP, la part contributive des CCC par rapport aux résultats de l'agence, la zone (urbaine ou rurale), ainsi que l'ETP économique déterminent la « famille ».

L'agence a une famille d'appartenance. Le plan d'action de l'agence est lié à cette famille ; les objectifs annuels en découlent.

**La Direction du Développement présentera un support détaillé lors du CSEE de janvier 2022.**

### **39/ Demande de précisions sur le reclassement des collègues dont les agences ferment (notamment conseillers de Sens et Nogent) :**

Le salarié de Provins est affecté à l'agence de Sens depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2021.

Pour les 2 salariés de l'agence de Nogent-sur-Marne, ils sont affectés à l'agence de Saint Maur-les-Fossés entraînant des déplacements de + 10 minutes et + 20 minutes.

**40/ Dans les agences il est demandé de remonter tout ce qui vient de la messagerie sécurisée : pa, rdv, devis. Ces données ne peuvent-elles pas être extraites du pilotage ? Elles doivent être transmises en fin de matinée et en fin de journée. Quel intérêt ?**

Il n'y a pas de consignes institutionnalisées par la Direction du Réseau. Ce sont des initiatives locales dans un but d'accompagnement.

**41/ Les CC sont perdus : leur production est-elle objectivée par heure, jour, semaine... ? Certains CC qui ont largement leurs objectifs sur l'année, car en surperformance, évoquent un mal être de devoir justifier des journées plus compliquées en production. Ils ne comprennent pas pourquoi les RGRC leur demandent des comptes alors qu'ils ont déjà largement leurs objectifs.**

La Direction précise qu'il faut être au même niveau de production tout au long de l'année et qu'il n'y a pas de recherche de surperformance mais plutôt une logique d'atteinte des tous les critères à 100%. Il n'est pas question que les collaborateurs qui contribuent déjà très largement à l'atteinte de ces objectifs subissent une pression supplémentaire lorsqu'en fin d'année ils ressentent le besoin de souffler.

**La Direction fera un rappel aux équipes managériales et précise que ce n'est pas la politique d'entreprise mais plutôt de quelques agissements à la marge.**

Il existe une objectivité par heure de connexion dans les CCC pour le calcul de la production globale.

- Ex : une connexion sur 4h ou sur 8h n'a pas une objectivité similaire mais sur une année, les objectifs sont identiques pour chaque conseiller.

Il est important de maintenir une productivité pour répondre au besoin du sociétaire.

⇒ Les élus UNSa dénoncent une pratique locale de pression sur des conseillers qui sont déjà au-delà de leurs objectifs pour compenser le manque de production des collègues absents.

⇒ **La Direction du Développement s'engage à faire un rappel à la ligne managériale.**

**42/ Le critère « Remplacement de véhicules et changement d'adresse » devient inatteignable pour l'ensemble des CCC en raison notamment de la saisonnalité, du passage de l'objectif à 0,47 au 2ème semestre, de la souscription des véhicules électriques ... Est-il envisageable de l'adapter ou le neutraliser ?**

L'ensemble des critères P3CO sont atteints dans les CCC, à défaut de celui-ci.

La Direction du Développement n'envisage pas de révision de ce critère qui a néanmoins été atteint au 1<sup>er</sup> semestre.

**43/ Point sur la campagne de télétravail 2022 dans les CCC sur 2022 : pourcentage des salariés qui vont télétravailler sur 1, 2 ou 0 jour(s) ?**

45% des conseillers bénéficieront de 2 jours de télétravail.

16% des conseillers bénéficieront d'1 jour de télétravail.

39% des conseillers n'ont pas accès au télétravail par choix personnel ou par décision managériale.

**44/ Nombre d'appels pris et traités en CCC (dernier mois disponible). Informations chiffrées :**

5.443.262 appels traités par les CCC au 30 novembre 2021.

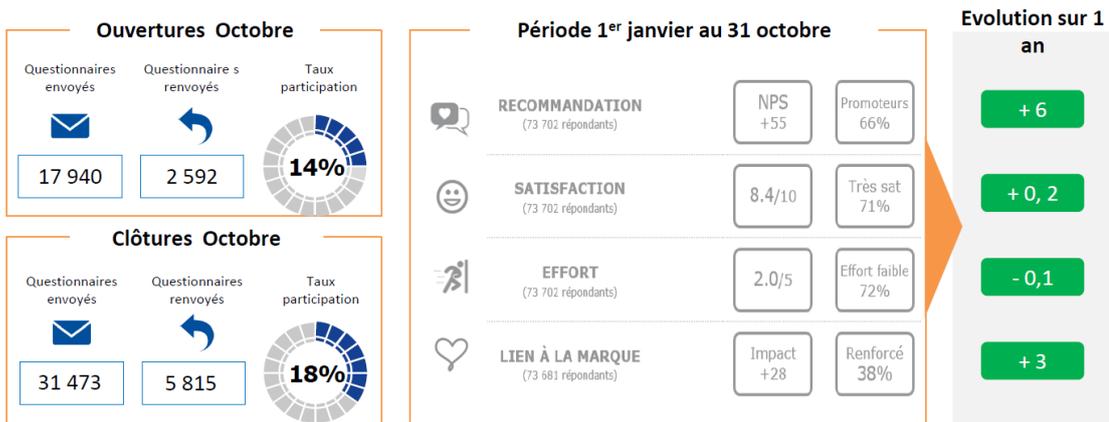
**45/ Chiffres des baromètres à chaud :**

o En distinguant les CG IRD et les CG Auto.

o En distinguant l'item joignabilité des autres items.

## INDICATEURS CLÉS

Périmètre : Direction Indemnisation



## INDICATEURS CLÉS

Périmètre : SCI



## INDICATEURS DÉTAILLÉS

Périmètre SCI

Période : du 01/01/2021 au 31/10/2021

	GLOBAL	AUTO	IRD
JOIGNABILITÉ (34 308 répondants)	7.9/10 Très sat 57%	8.3/10 Très sat 64%	7.5/10 Très sat 50%
★ ACCUEIL ET AMABILITÉ (33 289 répondants)	9.0/10 Très sat 81%	9.3/10 Très sat 86%	8.7/10 Très sat 74%
ECOUTE (23 233 répondants)	8.9/10 Très sat 80%	9.3/10 Très sat 86%	8.5/10 Très sat 73%
★ EMPATHIE (48 261 répondants)	8.2/10 Très sat 64%	8.7/10 Très sat 71%	7.5/10 Très sat 52%
★ CLARTÉ DES INFORMATIONS FOURNIES (76 371 répondants)	8.5/10 Très sat 71%	8.9/10 Très sat 77%	7.9/10 Très sat 61%
DÉLAI DE TRAITEMENT (41 637 répondants)	8.1/10 Très sat 65%	8.8/10 Très sat 75%	7.0/10 Très sat 48%
★ VISIBILITÉ SUITE DOSSIER (58 921 répondants)	8.5/10 Très sat 68%	8.8/10 Très sat 73%	7.8/10 Très sat 57%
EXPERT (16 758 répondants)	8.2/10 Très sat 62%	8.3/10 Très sat 64%	8.1/10 Très sat 60%
RÉPARATEUR (32 217 répondants)	9.0/10 Très sat 78%	9.2/10 Très sat 82%	8.3/10 Très sat 61%

**46/ Etat des stocks de dossiers/pochettes/écrans/ reliquat dans chaque CG. (reliquat actualisé depuis l'arrivée de la demat : Courrier Demat, mails, messagerie sécurisée) plan de travail de chaque centre de gestion – PDTAGD flux entrants et sortants et reste à faire :**

Au 01/12/2021	ECRAN	DOSSIER	POCHETTE	STOCK
<b>CG AUTO</b>	<b>113 575</b>	<b>9 955</b>	<b>912</b>	<b>124 442</b>
BESANCON	9 163	1 144	37	10 344
CLERMONT FD	9 091	538	51	9 680
EVRY	10 205	1 068	87	11 360
GRENOBLE	7 667	467	81	8 215
LA DEFENSE	9 474	294	127	9 895
MARSEILLE GRAND LARGE	6 460	856	8	7 324
METZ	7 326	961	20	8 307
MONTPELLIER	12 375	1 115	101	13 591
ORLEANS	14 795	1 459	154	16 408
RENNES	9 098	814	62	9 974
ROUEN	8 295	501	110	8 906
TOULOUSE	9 626	738	74	10 438
<b>CG IRD</b>	<b>130 600</b>	<b>13 893</b>	<b>11 257</b>	<b>155 750</b>
BORDEAUX	15 907	1 102	780	17 789
CERGY PONTOISE	13 168	1 253	414	14 835
DOUAI	18 443	2 188	2 298	22 929
LA ROCHELLE	16 315	1 506	1 320	19 141
LYON	18 312	1 725	1 426	21 463
MARSEILLE SEXTANT	9 725	1 224	872	11 821
NANTES	10 542	1 242	1 199	12 983
NICE	12 030	1 013	1 345	14 388
NOISY LE GRAND	16 158	2 640	1 603	20 401
<b>CG DROM</b>	<b>4 584</b>	<b>1 197</b>	<b>317</b>	<b>6 098</b>
FORT DE FRANCE	1 634	305	54	1 993
POINTE A PITRE	1 822	536	60	2 418
ST DENIS REUNION	1 128	356	203	1 687
<b>Total général</b>	<b>248 759</b>	<b>25 045</b>	<b>12 486</b>	<b>286 290</b>

**47/ Effectifs entrées/sorties :**

EN CONTRAT	LEVALLOIS		
	CDI	CDD	ALT
Embauches externes	260	424	101
Mobilités COVEA *	941		
Transformations CDD en CDI	89		
Transformations ALT en CDI	4		
<b>TOTAL EMBAUCHES</b>	<b>1 294</b>	<b>424</b>	<b>101</b>
Fins de CDD		457	58
Démissions	70		
Licenciements	59		
Ruptures conventionnelles	4		
Fins de période d'essai	47	17	1
Retraites	168		
Décès	5		
Mobilités COVEA *	915		
<b>TOTAL DEPARTS</b>	<b>1 268</b>	<b>474</b>	<b>59</b>

Effectifs par Classe et par Genre au 30/11/2021 - CSEE Levallois

Classe Métier	Femmes	Hommes	Tot Cnts
Classe 1	2	1	3
Classe 2	29	21	50
Classe 3	517	142	659
Classe 4	1 995	748	2 743
Classe 5	791	504	1 295
Classe 6	363	318	681
Classe 7	51	71	122
Hors Classe	1		1
Autres / hors CCN Ass.			
<b>Total Général</b>	<b>3 749</b>	<b>1 805</b>	<b>5 554</b>

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

**Questions diverses :**

Le CSEE participe à hauteur de 25€ par salarié, aux repas, moments conviviaux, paniers garnis, sur présentation d'une facture au nom du salarié.

La participation est accordée si 2 salariés minimum sont déclarés sur la fiche liaison téléchargeable et imprimée sur le site du CSEE. (Nom, prénom, matricule et signature).

Un seul virement sera effectué sur le compte bancaire du correspondant pour l'ensemble des salariés nommés.

La date limite d'envoi des fiches et factures est le **7 janvier 2022**.

Les factures doivent obligatoirement datées d'avant le **31 décembre 2021**.

