



Brèves

C.S.E.E. Ordinaire LEVALLOIS des 16 et 17 mars 2022

1/ Suite à la sortie du « Catalogue Vacances Familles - Eté 2022 » :

Demande d'éclairage sur les dates de mise à disposition du patrimoine du CSE.

- **Pourquoi certains biens ne sont pas proposés à la location toute l'année alors que nous en sommes propriétaires ?**
- **Pourquoi n'y a-t-il pas de dates disponibles entre avril et juin, principalement sur le patrimoine, mais pour les linéaires aussi ? Exemple :**

En hiver : Belle Plagne | Les Constellations Patrimoine va du 22/01/2022 au 26/03/2022

En été : Belle Plagne | Les Constellations Patrimoine va du 02/07/2022 au 27/08/2022

- Les dates d'ouverture des sites sont arrêtées 8 mois à l'avance, sans avoir forcément connaissance des dates d'ouverture de Pierre & Vacances.

Les prestataires ont fait remonter le prolongement des dates d'ouverture de sites après la mise en ligne du catalogue Hiver.

Les sites de montagne sont fermés à certaines périodes de toute façon. Même en étant propriétaire, l'accès est fermé. Si nous ouvrons malgré tout, la remise des clés et l'entretien (ménage à l'arrivée) entraînent un surcoût avec une prestation de conciergeries extérieures.

- **Et le salarié qui souhaite partir en vacances de Pâques en avril, où peut-il louer le patrimoine en avril, mai et juin ?**

- Pour Pâques, les stations suivantes sont ouvertes: Alpes d'Huez, Belle Plagne, Bormes, Cannes, Ciboure, Lacanau, Le Guilvinec, Port de Bourgenay entre autres.

- Sites non accessibles à Pâques : Port Crouesty (plus de piscine) et réouverture courant avril avec mise en place de conciergerie, Cap d'Ail, Autrans, Baden, Branville, Courchevel (car mobilier toujours manquant), Morzine et Valloires.

A ce jour, en prévision, 80% des sites patrimoine seront ouverts à Pâques.

Les salariés peuvent bénéficier des avantages CSEE Levallois auprès des partenaires. Les sites du patrimoine sont disponibles sur certains sites. Des lots restent disponibles sur l'outil de réservation.

Questions Direction Assurance Vie :

2/ Merci de confirmer que pour les agences ayant un CF rattaché, toute opération > à 50 000 € doit être envoyée (en direct ou par rdv) au CF comme indiqué dans Odyssée. Et qu'en cas d'absence, même courte (exemple : pas son jour de présence), la priorité doit être la prise de rdv CF ?

- La prise de RDV avec le Conseiller Financier est **obligatoire**.

Le dispositif va être de nouveau rappelé auprès du réseau malgré une communication faite le 25 décembre 2021.

→ **L'UNSa regrette que des représentants de la DAV soient si peu présents en CSEE pour répondre aux élus.**

→ **Nous soulignons le problème de synergie et même de concurrence entre agences et Conseiller Financier qui persistent depuis 3 ans ; suite à leur rattachement à la DAV. Nous regrettons les objectifs communs.**

3/ Les CF doivent suivre la formation CFC. Pour préparer cette formation, imposée, les CF ne bénéficient pas de jours de préparation. Ils doivent prendre sur leur temps personnel (soir, week-end, congés). Ne serait-il pas possible de leur accorder, au minima, la possibilité de programmer dans leur planning hebdomadaire des temps de préparation ? Depuis la mise en place de cette formation au sein du Réseau CF GMF (2020), merci de nous indiquer le nombre de participants ainsi que le nombre de lauréats ? Parmi ces lauréats, merci de nous indiquer combien ont eu une augmentation salariale, une prime, un changement de classification par la suite :

- 22 Conseillers Financiers ont obtenu leur examen de Conseillers Financiers Certifiés, 7 passent leur examen fin mars 2022 et 7 autres sont en préparation de l'examen.
 - L'obtention du diplôme n'est pas liée à une augmentation ou à une prime.
 - Cette formation des Conseillers Financiers est demandée et imposée par l'employeur. Les salariés n'ont pas de temps alloué pour la préparation du diplôme (formation et révision).
 - Il n'existe plus de temps de révision, depuis la loi Avenir, sauf pour les contrats d'apprentissage. Les CF peuvent bénéficier de jour pour passer leurs examens.
- **Les élus UNSa s'insurgent que ce diplôme réponde à une obligation légale imposée à COVEA pour la vente de produits financiers et qu'en contrepartie : 0 accompagnement 0 gratification 0 reconnaissance.**

Questions Ressources Humaines :

4/ Combien de postes sont en cours de recrutement au sein de la DDEV, la DI, la DMCP et la DPOT, ainsi que la DAV (contrats GMF / GMF Vie) ?

Direction du Développement :

- 2 campagnes de recrutements sur les CCC de Nancy et Strasbourg
- 78 demandes de CDD sur les CCC de Saran, Marseille, Rennes, Toulouse, Ermont et Reims.
- 188 postes en cours de recrutement :
 - CCC : 78 CDD, 18 CDI et 18 postes de stagiaire/alternant
 - Agences : 17 CDD, 56 CDI et 1 poste de stagiaire/alternant

Direction Indemnisation :

- 83 postes à pourvoir dont 20 CDD, 39 CDI et 24 stagiaires/alternants
 - STI : 16 CDD, 28 CDI et 18 stagiaires/alternants
 - SCI : 4 CDD, 11 CDI et 6 stagiaires/alternants + 2 managers de proximité + 2 managers d'expertises (Responsables de site)

Direction de la Performance Omnicanale et Transformation :

- Cette nouvelle direction n'a pas de recrutement à venir.

Direction Marketing Communications et Partenariats :

- 22 postes à pourvoir dont 1 CDD, 8 CDI et 13 stagiaires/alternants

5/ Le directeur de la DI affirmait qu'il y avait de nombreux postes à pourvoir dans les Centres de Gestion : pouvez-vous nous expliquer l'absence d'annonces sur le support de Mobilité Interne : (Bourse à l'emploi)

- Les postes en CDI sont diffusés sur une période de 15 jours en interne, puis en externe au-delà.
- ➔ **Les élus UNSa vous rappellent qu'on peut créer une alerte sur la Bourse à l'Emploi sur des profils de postes recherchés.**

6/ Pourquoi ne pas proposer aux CEC des CCC un détachement pour plusieurs mois (cela a été fait dans le passé) pour renforcer les effectifs en CG ?

- Le détachement se fait dans le cadre d'une demande de mobilité de la part du salarié suite à une démarche d'accompagnement auprès de la DRH. Un détachement ou une mission peut être proposé à l'issue de l'entretien.

7/ Consultation sur le projet de recours au travail dominical :

- DMCP et DI : 20 mars 2022.
- DAV: 3 avril 2022.

- ➔ **Les élus UNSa demandent à la Direction de justifier de façon plus claire de la nécessité impérieuse de ce travail dominical.**
- ➔ **Dans ce cas présent, les élus UNSa s'abstiennent sur ce vote.**

Questions Direction Indemnisation :

8/ Nombre d'incidents informatiques et/ou techniques recensés sur l'exercice 2021 à la Direction Indemnisation. Point avec la référente informatique sur ces incidents.

- La baisse est sur toute la période côté Direction Indemnisation.
- On constate une inflexion à la Direction du Développement en fin d'année (impact livraison Plan de travail).

•**GED** : niveau d'incident stabilisé pour la GED suite à la taskforce menée en 2020 et la finalisation des plans d'action sur 2021 (renforcement de l'infrastructure technique, de la supervision, analyse proactive des logs et correctifs applicatifs, bascule vers Chrome...).

•**Messagerie sécurisée** : faible niveau d'incidents sur 2021 (solde de correctifs applicatifs livrés sur T1, renforcement de la détection et automatisation des rejets en cas d'erreur ; pour information : des investissements complémentaires sont lancés sur 2022 pour sécuriser dans la durée en vue du très fort accroissement des volumes.

•**Bandeau téléphonique** : suite à la mise en œuvre de la solution de Télétravail, la volumétrie de tickets Bandeau a augmenté. Une analyse des tickets P4 – P5 a permis d'identifier des évolutions limitant les risques de dysfonctionnement – livraisons en octobre pour DDEV – DI et baisse des volumes associés.

•**Plan de travail :**

- Direction Indemnisation: le plan d'action mené sur T1 2022 a permis de réduire le niveau de tickets sur le reste de l'année.
- Direction du Développement : La livraison de novembre a fortement perturbé le plan de travail (cumul sur un temps court d'évolutions majeurs techniques et fonctionnelles qui n'ont pu être sécurisées suffisamment.

9/ Point d'information sur le changement de rattachement des équipes 3CS du STI :

- L'essentiel du projet est de simplifier le service comptable de la Direction Indemnisation.
- La finalité est de n'avoir qu'un seul service comptable.

<p>Contexte</p> <ul style="list-style-type: none"> Un service support opérationnel aux activités multiples : <ul style="list-style-type: none"> Support outil Organisation des activités Contrôle interne 3CS : Comptabilité, Compte, Contrôle Sinistres L'activité des 3CS est spécifique au regard des autres activités du support opérationnel sans lien avec ces dernières. Ce sont des activités de type back-office comme : <ul style="list-style-type: none"> Des actes de règlement, d'encaissement, d'identification de dossiers lorsque ces actions ne sont pas réalisables dans le SI de gestion actuel par les entités de gestion (DI GMF et Corporel). Ils sont le point d'entrée de la comptabilité pour la justification des comptes sinistres, la préparation du bilan annuel (et à mi-année) et à ce titre travaillent étroitement avec l'équipe Flux financier / BOT Ils sont également en charge de la gestion des frais généraux <p><small>A noter : 1/5^{ème} de un collaborateur pour l'entité Support Outil (Pôle Support Opérationnel) est sur l'activité gestion des Anomalies RS/ASI</small></p> <ul style="list-style-type: none"> Ces activités sont en adéquation avec l'activité back office de gestion des prestataires qui se situe au sein du domaine IRD du STI : <ul style="list-style-type: none"> Ils sont le point d'entrée : <ul style="list-style-type: none"> du paiement et de la justification comptable pour les prestataires auto, IRD, DEXSI, Fidélia de la comptabilité pour le traitement des bordereaux prestataires et à ce titre travaillent avec les équipes flux financiers BOT des évolutions autour des délais de paiement au service des entités de gestion comme de l'entité 3CS Ils redistribuent des tâches restant à traiter aux entités gestionnaires 	<p>Objectifs du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> Simplifier et rendre lisible les activités liées à la gestion comptable quelque soit le point de contact (interne ou externe) au sein de la DI Les regrouper au sein d'une même entité
<p>Enjeux</p> <ul style="list-style-type: none"> Point d'entrée DI GMF unique : <ul style="list-style-type: none"> Regroupement des actions relatives aux suivis des règlements / prélèvements et commissionnements des prestataires <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Répondre réglementairement au suivi des délais de paiement ⇒ Avoir une meilleure visibilité sur le délai de paiement ⇒ Etre cohérent sur les sollicitations des prestataires sur l'ensemble du périmètre de la DI Simplification du suivi des frais généraux et la gestion des factures (dont Adènes) désormais centralisé au même endroit <ul style="list-style-type: none"> Eviter la multiplicité des intervenants 	<p>Activités non transférées</p> <ul style="list-style-type: none"> L'activité de gestion sous EMA des Appels d'offre, des bons de commande, suivi du consommé budgétaire ne sera pas transférée (charge marginale) L'activité d'assistance support outil valorisée à 0,2 ETP reste dans le périmètre SOP. Cette charge sera absorbée par l'ETP supplémentaire en cours de recrutement (mars 2022)
<p>Les principaux changements</p> <ul style="list-style-type: none"> Un changement de manager <ul style="list-style-type: none"> Transfert de l'équipe dans une autre entité La création de 1 structure dédiée : Opérations comptabilité auxiliaire Un projet d'évolution d'organisation sans changement de métier, de localisation et d'outils 	<p>Un accompagnement managérial à la mise en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> Accompagnement des équipes <ul style="list-style-type: none"> Accompagnement managérial par les managers cédant et accueillant Transfert des compétences auprès du futur manager de l'équipe 

10/ Risques Spécifiques et Service International : suite à la mise en place des permanences (FOT), merci de nous communiquer le nombre de permanences matin/midi et soir en moyenne par salarié sur un mois :

- Les permanences sont tenues le matin de 9h00 à 9h30 et le soir de 16h30 à 17h00.
- Un roulement se fait de façon équitable dans les services. On dénombre une moyenne de 7 permanences par mois au Service International et 12 par mois au service des Risques Spécifiques.

11/ Nous communiquer également pour les Risques Spé le nombre de salariés par groupe IRD/Auto :

- Le groupe Auto compte 8 conseillers dont un poste d'alternant.
- Le groupe IRD compte 8 conseillers dont un poste d'alternant.

12/ Demande d'état des stocks Risques Majeurs. Point sur l'ETP et Contrats en cours et à venir sur le Service Risques Majeurs :

- Au 6 mars, le stock est de 4 921 dossiers.

- A ce jour, le service compte 13 postes de Chargé de Gestion, 1 Assistant Technique Spécialisé, 1 Conseiller en Développement, 1 Gestionnaire Administratif et 1 Manager d'expertise et coordination.
Le poste ATS est vacant avec un recrutement imminent en cours.

13/ Information-consultation sur le projet de déménagement du Centre de Gestion de DOUAI :

Contexte du projet

Le site du CG de Douai n'offre plus des conditions de travail adaptées à nos activités

- Le site de Douai est le premier Centre de Gestion GMF ouvert il y a 35 ans.
- Le Centre de Gestion a connu de grandes transformations depuis 3 ans avec une augmentation importante des effectifs.
- Les locaux sont devenus exigus et ne répondent plus à l'activité de la Direction Indemnisation :
 - Espaces de travail répartis sur 3 niveaux,
 - Equipes GRC séparées,
 - Absence de salle de réunion.
- Un bâtiment dans un état de vétusté avancé.



Projet de déménagement

Le nouveau site est localisé à seulement 2 kilomètres du précédent

Déménagement vers un immeuble neuf qui sera construit au cœur de la ZAC « La Clochette » à Douai.

- À moins de 2 kilomètres du site actuel, à proximité immédiate de la gare SNCF et du centre ville.
- Projet de mise en place d'une passerelle reliant directement le futur Centre de Gestion à la gare SNCF en 2024.
- Réseau de bus desservant la zone de la Clochette en moins de 5 minutes depuis la Place de Gaulle.



Projet de déménagement

Un projet de construction neuf et adapté à notre activité

Construction d'un site d'environ 1 200 m² dédié exclusivement au Centre de Gestion de Douai.

- Bâtiment spacieux et lumineux permettant des conditions de travail agréables.
- Construit dans le respect des dernières normes environnementales.
- Important parking public à proximité qui deviendra un parking privatif pour la zone de la Clochette.

Déménagement estimé au 4^{ème} trimestre 2022.



Projet pilote NET

Le Centre de Gestion bénéficiera des aménagements les plus récents



Dans le prolongement du Centre de Gestion d'Ermont, le nouveau site de Douai sera également pilote pour un aménagement selon le concept NET.

Ces nouveaux espaces de travail offrent :

- la liberté de choix de sa place de travail : Flex office avec 8 positions pour 10 conseillers et un tiers des bureaux motorisés permettant le travail debout
- des espaces d'animation, de convivialité et de déconnexion en complément des positions de travail standards
- des zones de vie dédiées au Centre de Gestion
- des espaces clairs et lumineux



Avec l'aménagement NET, tous les conseillers disposeront d'un Tiny en télétravail et d'un Tiny à disposition sur site : plus de transport de matériel.

Projet pilote NET

Esquisses aménagement RDC



Au Rez-De-Chaussée

- Une salle de réunion modulable (16 à 60 personnes) et une salle de formation
- Un espace de déconnexion et un espace de convivialité avec terrasse
- Un bureau d'accueil pour le chargé de mission et pour le 3RA
- Un local d'archives



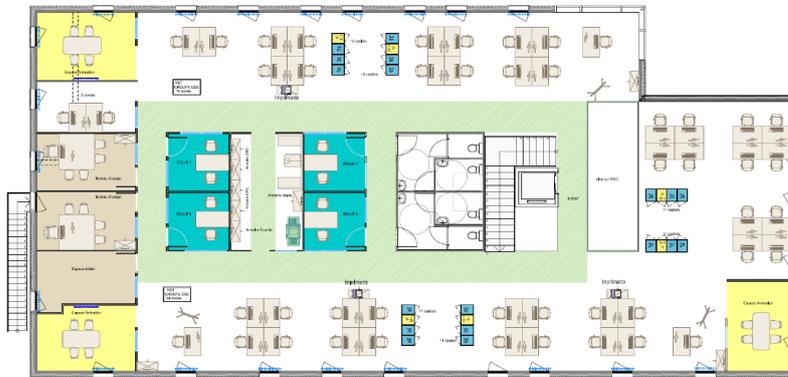
Projet pilote NET

Esquisses aménagement R+1



À l'étage

- L'ensemble des postes de travail et casiers
- Des « flipboards » à proximité des managers
- Un espace d'animation avec visio pour chaque équipe
- 3 bureaux d'usage et 4 bulles digitales



Synthèse de l'accompagnement et planning prévisionnel

Un ensemble de mesures pour accompagner la mise en œuvre du projet



Déploiement du télétravail

- Ouverture du télétravail jusqu'à 2 jours par semaine permettant de réduire le temps de trajet hebdomadaire jusqu'à 40%.
- Possibilité de télétravailler également le jeudi dans la limite de 2 jours par semaine.
- Équipement Tiny permettant d'éviter le transport et les manipulations du matériel.



Évaluation et prévention des risques

- Une analyse des changements et une évaluation des risques réalisées par le Pôle Santé et Prévention.
- Des mesures de prévention et protection concernant les trajets et l'ergonomie seront mises en œuvre tout au long du projet.
- Une attention particulière portée aux collaborateurs RQTH et/ou qui bénéficient d'un aménagement de poste.



Accompagnement au changement

- Un dispositif d'accompagnement au changement individuel et collectif construit par l'ensemble de parties prenantes.
- Un accompagnement par la DRH, la Mission Handicap, le Pôle Santé et Prévention en amont et pendant la mise en œuvre du projet.
- Une réelle implication des collaborateurs dans le projet pilote NET et dans le pilote charte Relation Client pour l'Indemnisation.

Synthèse de l'accompagnement et planning prévisionnel

Le planning prévisionnel de mise en œuvre du projet

2021	2022				2023
	T1	T2	T3	T4	T1
☆ Présentation équipes projet déménagement réunion hebdo 7 oct.	○ Présentation projet pilote NET Douai CSEE 16 mars ☆ Présentation équipes projet pilote NET réunion hebdo 17 mars ○ Recueil d'avis projet pilote NET Douai CSEE 13 et 14 avril				☆ Déménagement courant T4 2022
	Cadrage accompagnement		Accompagnement NET		Bilan post projet
	Accompagnement managérial des situations individuelles sur sollicitation				
	Accompagnement RH des situations individuelles sur sollicitation				
Projet déménagement	Projet NET	Projet global			

- Les salariés craignent que le déménagement se fasse sur Lille, il est heureux pour les salariés qu'un site à Douai ait été retenu.
- Le CG compte une soixantaine de collaborateurs (2 groupes GRC de 16 conseillers, 1 groupe GDS de 13 conseillers, 6 encadrants). Il n'est pas prévu dans l'immédiat d'augmenter les effectifs.
- Sur la possibilité de conserver les sièges des anciens CG pour le télétravail : le chantier est en cours de déploiement, pas de réponse certaine pour le CG de Douai !!!
Le sujet sera suivi par les élus UNSa.
- Le CG aura l'ouverture du télétravail sur 5 jours dégageant 20 % d'espace en plus.
- La question de la place pour des armoires de rangement des dossiers/pochettes dans le cas où la dématérialisation ne serait pas complète n'a pas de réponse de la Direction.
- Il est prévu 1/3 de bureaux modulables en hauteur selon la norme Flex. La question de la généralisation a été évoquée, c'est une question de coût.
- Une terrasse sera aménagée si elle est compatible avec les exigences de sécurité.

➔ **Question UNSa :** Est-il envisagé la présence de têtère sur les sièges compte-tenu de remontées négatives de la part des salariés des sites Pilote NET actuels (CCC Lyon) ?

➔ **Réponse Direction :** Le CCC de Lyon en NET a un an, la problématique est remontée et une étude est en cours pour une modification de la Charte.

14/ Comment la Direction explique-t-elle qu'en début d'année le taux d'appels présenté est exceptionnellement bas comparé au taux constaté en fin d'année (84% en SST au national) ?

- En janvier et février 2022, la sinistralité est en baisse avant les tempêtes de février.
- Les taux de rappels ont également diminué suite à la résorption du retard de gestion en décembre. Cette résorption est le fruit de l'appel aux heures supplémentaires.

15/ Combien de conseillers des Centres de Gestion n'ont pas connu de passage à un degré supérieur ACAA depuis 4 ans au même poste ? (GRC/GDS). Quel pourcentage cela représente-t-il ?

PASSAGES A UN DEGRE SUPERIEUR ACAA

Répartition des collaborateurs CG Indemnisation GMF en CDI (hors suspendus)
vue au 31/12/2021
avec métiers de Conseiller relation client ou Conseiller développement relation client
présents depuis juin 2018
sur le même poste
suivant l'évolution ACAA entre 06/2018 et 12/2021

Evolution ACAA	répartition en %
NON	82,33%
OUI	17,67%
Total général	100,00%

- Les élus soulignent que la question de l'évaluation ACAA n'est pas systématiquement abordée en entretien annuel et que l'Accord Reconnaissance n'est sans doute pas bien appliqué.

➔ **Les élus UNSa vous rappellent qu'en cas de non évolution vers un degré supérieur depuis plus de 4 ans, vous pouvez demander un examen de votre situation (entretien tripartite RRH – manager – collaborateur).**

16/ Demande de process de traitement de dossiers en urgence pour limiter les agressions dans les agences : Les collaborateurs des agences sont parfois victimes d'agressions verbales, voire physiques, en raison de retards de gestion sinistres importants. Lorsque le manager contacte le CG pour traitement immédiat, la réponse est que ce n'est pas dans les process. Pourrait-on envisager de mettre en place un process d'urgence pour le traitement de ces dossiers ? De plus, la satisfaction Client n'en est-elle pas impactée ?

- Il existe un document relatif pour faire remonter les dossiers urgents entre la Direction du Développement et la Direction Indemnisation. Ce document fait état d'une mise à jour actuellement.

- En cas d'urgence, l'appel sur la ligne rouge des CG est possible.

La Direction rappelle que l'appel d'une agence vers les CG est prioritaire. Pour les CCC, cette priorité est à vérifier.

➔ **Question UNSa** : peut-on avoir le process et savoir où trouver le document nommé ?

➔ **Réponse de la Direction Indemnisation** : le document se trouve en synthèse !?

17/ Groupe GDS IRD – plage DSAF : quel est le process de répartition des agendas sur les dossiers non attribués ?

- La DSAF (Déclarations de Sinistres Autres Flux) traite les dossiers non issus d'appel entrants. Toutes les relances sont gérées en appels sortants uniquement.
- Les plages de DSAF sont calibrées en fonction du volume des DSI (déclarations internet) et réparties sur l'ensemble des Centres de Gestion.
- On compte entre 500 et 1 500 déclarations internet par semaine en IRD. L'engouement pour ce canal s'est confirmé avec les intempéries de février 2022, à l'initiative des sociétaires en autonomie et via le réseau et Fidelia.
- Les Déclarations de Sinistres sont traitées en priorité par les équipes GRC et quand la GRC ne peut plus les absorber, elles sont traitées par la GDS, les plages de DSAF devant être suffisantes pour respecter l'engagement de traitement sous 48 heures.

18/ Quel est le nombre de rupture de périodes d'essai en 2021 en CG ? Précisez le nombre de rupture de périodes d'essai au cours des 3 premiers mois après l'embauche :

- La Direction Indemnisation a enregistré 9 ruptures de périodes d'essai (4 CDD et 5 CDI) dont 7 au cours des 3 premiers mois après l'embauche. Sur les 9 ruptures, 6 sont à l'initiative de l'employeur.
- Il y a eu 128 embauches en CDD/CDI sur 2021.

19/ Retours des chantiers AMCO des Centres de Gestion ?

- AMCO : Amélioration Continue. Les tests se font sur 4 Centres de Gestion : Nantes, Clermont-Ferrand, Orléans et Douai. Les plannings de déploiement sont en cours d'élaboration. Il existe 3 outils d'animation : la résolution de problèmes, le management visuel et le point quotidien (en réalité tous les 2 jours). Il s'en suit une période d'observation après déploiement par la ligne managériale.

Questions Direction du Développement :

20/ Nombre d'incidents informatiques et/ou techniques recensés sur l'exercice 2021. Point avec un référent informatique sur ces incidents :

Les supports sont à retrouver au point 20 dans les questions de la Direction Indemnisation.

21/ Dans certaines régions, aucun temps n'est planifié pour traiter la messagerie sécurisée et le courrier entrant. Pouvez-vous nous préciser si la gestion est prévue dans le plan de travail 2.0 ?

- La planification et l'organisation sont incontournables. La messagerie sécurisée et le courrier entrant sont des activités prioritaires.
- Cette activité est primordiale (contact client). Le flux physique reste prioritaire sur la messagerie sécurisée et le courrier entrant.

- La planification est importante mais ne doit pas bloquer la gestion du flux (ouverture des plages de réceptions sur rdv).

22/ Certaines réponses par messagerie sécurisée contraignent à rédiger un texte libre qui peut engager directement la responsabilité du CEC ou du DA. Quelle formation ont reçu les CEC ou les DA pour ce type de tâche ? Quelle conséquence pour un CEC ou un DA qui aurait répondu par un écrit mal rédigé ?

- Jusqu'à aujourd'hui, aucune conséquence néfaste sur une rédaction de courrier n'est remontée à la Direction du Développement.
- Seul le support change, il y avait déjà des réponses écrites par les agences, la question n'est pas nouvelle.
- La Direction s'engage à revoir le processus et invite à prendre contact avec le service de soutien au réseau (ARTEL) pour les points de doctrine.

23/ Point sur My Google Business :

- Le projet My Google Business est un ancrage local pour les agences. A ce jour, la réponse au message sur Google est centralisée est géré par la DMCP. Un test a été fait avec 8 agences de la région PACA.
- Le Directeur d'Agence répond au sociétaire pour une interaction locale.
- La DDev souhaite élargir ce projet à l'ensemble du réseau des agences.
- On enregistre une moyenne de 10 messages par agence locale par an.
- Le Directeur d'Agence prépare la réponse avec l'aval du RCT dans le cadre de l'accompagnement. L'objectif est l'autonomie.

24/ La Direction va-t-elle revoir les objectifs du premier trimestre (pour les agences et les CDE) qui ont été fortement impactés par le variant Omicron ?

- A ce jour, il n'y a pas de révisions des objectifs. La Direction précise que nous ne sommes qu'en mars et que la dynamique est positive.

25/ Dans quel cas le SQG (Suivi de Qualité de Gestion) peut-il être délégué par le DA à un Conseiller en assurances ?

- L'analyse du SQG peut-être déléguée pour l'analyse mais les retours sont une mission managériale.

26/ Nous déplorons une carence sur les points de doctrine au détriment du commercial lors des réunions hebdomadaires. Pouvez-vous nous en faire état ?

- Le respect de la doctrine fait partie intégrante du commercial.
- Selon la Direction, en 2021, la majorité des contenus relevés était des points techniques et non commerciaux. (73 supports dont 42 techniques)
- Des Réunions d'équipes sont prévues dans les CCC pour reprendre les thèmes de doctrine en fonction des taux de joignabilité.

27/ Est-il prévu de revoir la durée des RDV à la hausse pour pallier le temps à gérer la signature électronique et l'utilisation de la GED, et la gestion des dossiers Prétilea (notamment suite au nouveau décret) ?

- La durée du rdv est à la main du Conseiller s'il en est à l'origine.
- La révision des temps de réception des sociétaires n'est pas à l'ordre du jour.

28/ Comment les Conseillers en assurance doivent-ils gérer les transferts PACTES (ex-Fourgous) en l'absence de CF, sachant qu'ils ont 30 minutes pour traiter ces dossiers et que cela ne rentre pas en compte dans leur P3CO ?

- S'il y a un Conseiller Financier, le transfert PACTE est géré par celui-ci.
- En l'absence de Conseiller Financier, le conseiller a un accès privilégié à la plateforme de la Direction Assurance Vie avec le temps nécessaire de réception.

29/ Les journées d'immersions en CG, pour les téléconseillers, sont gelées depuis quelques années. Est-il envisageable de les reconduire pour ceux que cela intéresse, et réciproquement, permettre aux conseillers des CG de découvrir les métiers des Centres de Contact Clientèle et agences ? Dans quels délais vont reprendre les échanges des TC entre CCC ?

- La Direction du Développement va se mettre en relation avec La Direction Indemnisation pour la mise en place de journées d'immersions.
- Pour les nouveaux embauchés, il est prévu une journée d'immersion.
- Entre CCC, la Direction ne voit pas l'intérêt de remettre en place des échanges s'agissant d'un modèle industriel, standardisé, avec mutualisation des appels.

30/ Les conseillers en agence demandent à avoir des journées d'immersion en CCC et en CG. Est-il prévu de favoriser ces échanges entre services afin de mieux faire connaître les différents métiers ?

- En 2022, il est programmé la reprise de l'immersion des nouveaux embauchés CCC en agences qui avait été suspendue en 2020 du fait de la crise sanitaire.

31/ Un rappel aux équipes managériales a-t-il été fait dans les CCC suite à une remontée sur l'utilisation de Skype mi-janvier ?

- Les pratiques numériques des managers se développent avec l'arrivée du télétravail. L'animation physique se perd. La GMF travaille sur un concept de management « hybride » pour coordonner le présentiel et le distanciel.
- *Un rappel aux managers a été fait stipulant que les conseillers n'ont pas à remplir de tableaux de résultats via l'outil Skype.*

➔ Vos élus UNSa vous rappellent qu'il n'y a pas d'obligation de donner ses résultats commerciaux quand on est en télétravail.

32/ Point sur le conseil client et le multi-équipement notamment dans le cadre des appels entrants :

- Le devoir de conseil est la priorité !
- La proposition s'adapte au besoin du sociétaire !

Depuis le 1^{er} mars, l'ACDV est fermé pour les agences. Cet accès sera ouvert au cas par cas surtout pour les agences passées de 2 à 3. Le Plan de Travail 2.0 va donner des réponses.

33/ Les managers ont-ils été formés à l'utilisation des nouvelles données « plan de travail 2.0 » ?

- Un plan d'accompagnement est programmé.

Questions Direction Performance Omnicanale et Transformation :

34/ Information sur la mise en place de la Softphonie relation client :

Contexte

- Aujourd'hui les équipes Relation Client COVEA utilisent des solutions de téléphonie basées sur des technologies multiples. Un nouveau socle de téléphonie Covéa a été défini par la DTSI pour répondre aux besoins de modernisation, d'évolutivité et d'agilité.
- La marque GMF sera la première à adopter ce socle de téléphonie.
- Ce projet permettra en particulier d'apporter la réponse aux attentes des collaborateurs de la GMF en mode Télétravail en matière de confort et de qualité de service.

Besoins et enjeux

Une nouvelle solution téléphonique qui permette à la fois :

- d'inclure tous les flux actuels (voix, flux entrant et sortants) et futurs flux (visio, chats, ...)
- d'intégrer totalement le poste de travail métier GMF (outils métiers + téléphonie)
- d'assurer la continuité de l'activité de service
- et qui soit évolutive et agile pour une mobilité sans contrainte des collaborateurs et un usage homogène quel que soit le lieu d'usage (inter-sites COVEA et télétravail)

Déploiement solution cible COVEA

Softphonie = 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)

Le scénario

Un poste de travail standardisé

- pour tous les métiers de la Relation Client GMF
- intégrant les applications métiers et la téléphonie
- utilisable en tous lieux

Les prérequis (technique et matériel)

- Uniformisation du réseau pour transporter les données et la voix
- Co'Station finalisé (remplacement matériel intégrant Windows 10)
- Casque kit télétravail (protecteur acoustique intégré)

Les avantages

- Suppression de l'usage du smartphone pro en télétravail pour les conseillers
- Suppression des téléphones physiques sur les sites
- Accès et usage de la téléphonie via le bandeau, comme actuellement

Le périmètre

Exclusion : gestion déléguée (ADENES, ...)

Le pilote

1. Les entités pilotes

Direction du Développement	Direction Indemnisation
<ul style="list-style-type: none"> CCC RENNES 	<ul style="list-style-type: none"> CG EVRY CG REUNION

2. Objectifs/ attendus du pilote

- Valider la solution technique
- Valider l'usage sur site et en télétravail
- Ajuster le process de généralisation

Le Planning prévisionnel

Stratégie prévisionnelle de Déploiement

CCC	Services Centraux	Agences
<p>Fin mai</p> <p>Softphonie Télétravail One shot</p> <p>De juin à sept (1/Semaine)</p> <p>Softphonie sur site</p> <ul style="list-style-type: none"> Strasbourg Nancy Arras Ermont Bordeaux Reims Toulouse Saran Lyon Marseille 	<p>T3</p> <p>Softphonie sur site et Télétravail</p> <p>PARA :</p> <ul style="list-style-type: none"> ARTEL RELATION CLIENT RISQUES AFFINITAIRES (AGORA et Contrats Standards) 	<p>T4</p> <p>Softphonie sur sites</p> <p>Toutes les agences (dont les DROM)</p>

Stratégie de Déploiement

CG				Services Centraux																																																										
Juin à Sept. (2CG / Semaine)				T3																																																										
<p>Softphonie sur site et télétravail :</p> <table border="1"> <tr> <td>1</td><td>Cergy/Ermont</td><td>IRD2</td><td>6</td><td>Toulouse</td><td>AUTO1</td> <td rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> DI - Levallois : <ul style="list-style-type: none"> Risques Majeurs Sinistres Internationaux et Navigation Conventions Dommages Auto Risques Spécifiques DI - Saran : <ul style="list-style-type: none"> Recours Forfaitaires (Cession, Recours 1 et 2, Carambolages) DIARD - Corporel - Levallois : <ul style="list-style-type: none"> Corporels Médiants Corporels Graves </td> </tr> <tr> <td>2</td><td>Noisy</td><td>IRD2</td><td>7</td><td>Besançon</td><td>AUTO2</td> </tr> <tr> <td>3</td><td>Bordeaux</td><td>IRD1</td><td>8</td><td>Metz</td><td>AUTO2</td> </tr> <tr> <td>4</td><td>Bozou</td><td>AUTO1</td><td>9</td><td>Greenoble</td><td>AUTO2</td> </tr> <tr> <td>5</td><td>La Défense</td><td>AUTO1</td><td>10</td><td>Marseille Grand Large</td><td>AUTO2</td> </tr> <tr> <td></td><td>Rennes</td><td>AUTO1</td><td></td><td>Clermont</td><td>AUTO2</td> </tr> <tr> <td></td><td>Montpellier</td><td>AUTO1</td><td></td><td>Nantes</td><td>IRD1</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>Marseille Sestant</td><td>IRD2</td> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>Douai</td><td>IRD2</td> </tr> </table>								1	Cergy/Ermont	IRD2	6	Toulouse	AUTO1	<ul style="list-style-type: none"> DI - Levallois : <ul style="list-style-type: none"> Risques Majeurs Sinistres Internationaux et Navigation Conventions Dommages Auto Risques Spécifiques DI - Saran : <ul style="list-style-type: none"> Recours Forfaitaires (Cession, Recours 1 et 2, Carambolages) DIARD - Corporel - Levallois : <ul style="list-style-type: none"> Corporels Médiants Corporels Graves 	2	Noisy	IRD2	7	Besançon	AUTO2	3	Bordeaux	IRD1	8	Metz	AUTO2	4	Bozou	AUTO1	9	Greenoble	AUTO2	5	La Défense	AUTO1	10	Marseille Grand Large	AUTO2		Rennes	AUTO1		Clermont	AUTO2		Montpellier	AUTO1		Nantes	IRD1					Marseille Sestant	IRD2					Douai	IRD2
1	Cergy/Ermont	IRD2	6	Toulouse	AUTO1	<ul style="list-style-type: none"> DI - Levallois : <ul style="list-style-type: none"> Risques Majeurs Sinistres Internationaux et Navigation Conventions Dommages Auto Risques Spécifiques DI - Saran : <ul style="list-style-type: none"> Recours Forfaitaires (Cession, Recours 1 et 2, Carambolages) DIARD - Corporel - Levallois : <ul style="list-style-type: none"> Corporels Médiants Corporels Graves 																																																								
2	Noisy	IRD2	7	Besançon	AUTO2																																																									
3	Bordeaux	IRD1	8	Metz	AUTO2																																																									
4	Bozou	AUTO1	9	Greenoble	AUTO2																																																									
5	La Défense	AUTO1	10	Marseille Grand Large	AUTO2																																																									
	Rennes	AUTO1		Clermont	AUTO2																																																									
	Montpellier	AUTO1		Nantes	IRD1																																																									
				Marseille Sestant	IRD2																																																									
				Douai	IRD2																																																									

- Avec l'arrivée de la soft phonie, les collaborateurs continueront à travailler avec le bandeau de travail. Cela sera totalement transparent pour les collaborateurs.
- En agence, actuellement, les conseillers peuvent être amenés à confier le téléphone aux sociétaires, pour joindre un autre service. Un téléphone physique sera disponible dans chaque agence.
- Pour les métiers avec des appels entrants, les appels peuvent continuer à arriver, même si la téléphonie ne fonctionne pas. Les communications passent par le réseau. Le bandeau téléphonique est indépendant. Le seul lien qui existe, c'est la remontée de fiche client par le numéro de téléphone.

- L'usage des smartphones sera terminé suite au déploiement et restitués à la DTSI.
- La soft phonie résoudra les coupures de réseau liées aux opérateurs privés.
- Les casques utilisés en télétravail sont conservés et le matériel sur site sera remplacé.

35/ Pouvez-vous nous confirmer, et si tel est le cas, nous dire pourquoi les SMS ne sont plus envoyés pour les RDV ? De plus, sans prévenir les salariés du réseau ?

- La Direction est surprise que ces SMS ne soient plus envoyés. Il faut déclarer les incidents.

36/ Dématérialisation des courriers : le délai d'acheminement des courriers est supérieur à 15 jours. Quand pensez-vous réduire ce délai bien trop long pour assurer un service de qualité pour nos sociétaires ?

- La DPOT constate que les délais sont respectés à plus de 87% pour les courriers entrants et à 100% pour les courriers sortants.
- En cas de problème, il faut utiliser l'outil de déclaration d'incidence mis à disposition.

Informations chiffrées :

37/ Chiffres des baromètres à chaud :

- en distinguant les CG IRD et les CG Auto ;
- en distinguant l'item joignabilité des autres items.

INDICATEURS CLÉS

Périmètre : Direction Indemnisation GMF



INDICATEURS CLÉS PAR TYPE DE QUESTIONNAIRE

Zoom SCI

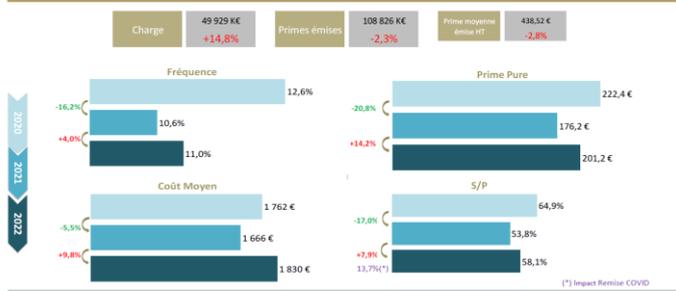
Période : 1er Janvier au 28 Février 2022

Indicateurs clés	Vision globale			Questionnaires ouvertures						Questionnaires clôtures					
				PEC			NPEC			Après règlement			Sans suite		
	AUTO	IRD	Total	AUTO	IRD	Total	AUTO	IRD	Total	AUTO	IRD	Total	AUTO	IRD	Total
Recommandation (NPS)	65	39	55	71	62	68	35	19	24	67	47	60	19	-3	4
Satisfaction (sur 10)	8,8	7,5	8,3	9,1	8,7	9	7,2	6,4	6,6	9	7,9	8,6	6,4	5,3	5,7
Effort (sur 5)	1,8	2,4	2,1	1,7	1,9	1,8	2,2	2,3	2,2	1,8	2,6	2	2,6	3	2,9
Lien à la marque	33	17	26	43	38	41	12	-2	2	32	24	29	-2	-22	-15

38/ Le document mensuel intitulé « présentation technique IARD » de la Direction IARD incluant les taux de couverture cumulés jusqu'au plus récent possible :

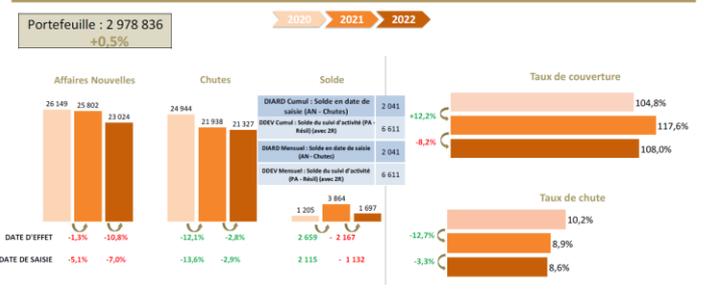
Résultats Techniques Auto GMF

Toutes Garanties Cumul constaté à fin janvier 2022



Résultats Production Auto GMF

Cumul à fin janvier



Résultats Techniques Habitation GMF

Toutes Garanties Cumul constaté à fin janvier 2022



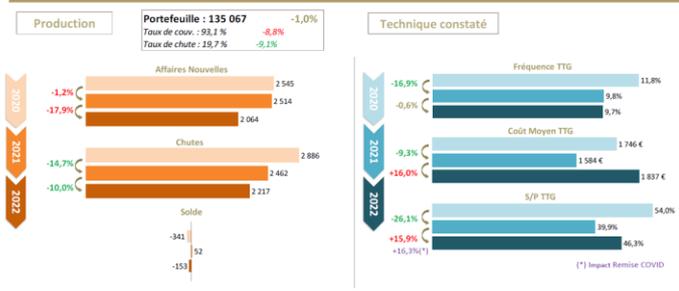
Résultats Production Habitation GMF

Cumul à fin janvier



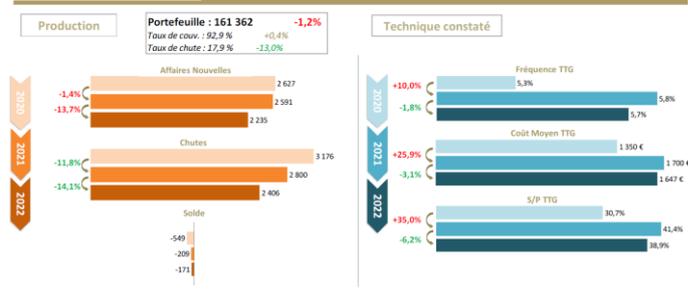
Auto SVG

Cumul à fin janvier



Habitation SVG

Cumul à fin janvier



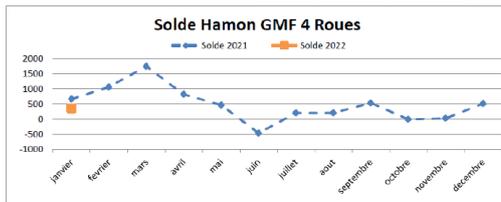
Suivi Hamon Auto GMF

Cumul à fin janvier

Vision Contrat

SOLDE HAMON en AUTO GMF à fin Janvier 2022

	Mois 2022	Cumul 2022	Cumul 2021
AN Hamon	3 553	3 553	4 173
Part AN Hamon	15,4%	15,4%	16,2%
Chutes Hamon	3 193	3 193	3 509
Part CH Hamon	15,0%	15,0%	16,0%
Solde net Hamon	360	360	664
Taux de couverture Hamon	111	111	119



SOLDE HAMON AUTO GMF PAR COMPAGNIE

CUMUL à fin Janvier 2022

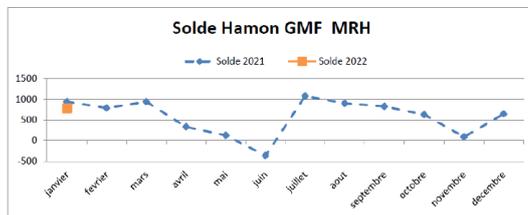
Compagnie (les 15 sur lesquelles nous avons le plus de flux Hamon)	AN 2022	Chutes 2022	Solde net 2022
La Banque Postale	81	243	-162
Asa	305	348	-43
DIRECT ASSURANCE	152	186	-34
BPCE Assurances	129	157	-28
GROUPEAMA	210	235	-25
MATMUT	123	144	-21
AVIVA ASSURANCES	95	64	15
SOGESSUR	95	75	10
MACIF	270	256	14
Crédit Mutuel	154	117	37
MMA	108	59	49
MAIF	222	153	69
ALLIANZ	208	134	74
PACIFICA	305	183	122
MAAF	394	188	206



Vision
Risque

SOLDE HAMON en MRH GMF à fin Janvier 2022

	Mois 2022	Cumul 2022	Cumul 2021
AN Hamon	3 026	3 026	3 486
Part AN Hamon	14,2%	14,2%	14,8%
Chutes Hamon	2 251	2 251	2 548
Part CH Hamon	11,3%	11,3%	12,3%
Solde net Hamon	775	775	938
Taux de couverture Hamon	134	134	137



SOLDE HAMON MRH GMF PAR COMPAGNIE

CUMUL à fin Janvier 2022

Compagnie (les 15 sur lesquelles nous avons le plus de flux Hamon)	AN 2022	Chutes 2022	Solde net 2022
La Banque Postale	110	211	-101
MACIF	141	183	-42
MATMUT	66	84	-18
GROUPAMA	168	177	-9
ALLIANZ	119	100	19
MMA	67	34	33
CARDIF IARD	73	36	37
MAIF	130	91	39
Axa	257	217	40
Crédit Mutuel	138	59	79
BPCE Assurances	224	144	80
SOGESSUR	157	75	82
BPCE IARD	154	19	135
MAAF	254	109	145
PACIFICA	442	176	266

39/ Etat des stocks de dossiers/pochettes/écrans/reliquats dans chaque CG :

Au 06/03/2022	ECRAN	DOSSIER	POCHETTE	STOCK (dont les dossiers avec un mode de gestion « inconnu »)
CG AUTO	118 888	7 644	550	127 243
BESANCON	9 275	945	14	10 251
CLERMONT FD	9 206	369	20	9 610
EVRY	10 482	799	39	11 334
GRENOBLE	8 175	358	63	8 608
LA DEFENSE	10 442	222	115	10 801
MARSEILLE GRAND LARGE	6 759	696	6	7 484
METZ	7 648	696	18	8 375
MONTPELLIER	11 739	795	51	12 599
ORLEANS	16 155	1 155	82	17 405
RENNES	9 474	622	34	10 135
ROUEN	9 278	419	74	9 783
TOULOUSE	10 255	568	34	10 858
CG IRD	142 435	12 215	9 755	164 641
BORDEAUX	18 239	979	728	19 964
CERGY PONTOISE	12 916	1 184	394	14 539
DOUAI	20 068	1 986	1 875	23 954
LA ROCHELLE	18 556	1 366	1 064	21 014
LYON	19 866	1 468	1 175	22 532
MARSEILLE SEXTANT	10 000	1 149	720	11 881
NANTES	11 680	1 114	1 069	13 885
NICE	12 164	624	1 222	14 047
NOISY LE GRAND	18 946	2 345	1 508	22 825
CG DROM	5 189	987	211	6 388
ANTILLES	3 705	691	74	4 470
ST DENIS REUNION	1 484	296	137	1 918
Total général	266 512	20 846	10 516	298 272

Au 06/03/2022	ECRAN	DOSSIER	POCHETTE	STOCK (dont les dossiers avec un mode de gestion « inconnu »)
CG AUTO	118 888	7 644	550	127 243
BESANCON	9 275	945	14	10 251
CLERMONT FD	9 206	369	20	9 610
EVRY	10 482	799	39	11 334
GRENOBLE	8 175	358	63	8 608
LA DEFENSE	10 442	222	115	10 801
MARSEILLE GRAND LARGE	6 759	696	6	7 484
METZ	7 648	696	18	8 375
MONTPELLIER	11 739	795	51	12 599
ORLEANS	16 155	1 155	82	17 405
RENNES	9 474	622	34	10 135
ROUEN	9 278	419	74	9 783
TOULOUSE	10 255	568	34	10 858
CG IRD	142 435	12 215	9 755	164 641
BORDEAUX	18 239	979	728	19 964
CERGY PONTOISE	12 916	1 184	394	14 539
DOUAI	20 068	1 986	1 875	23 954
LA ROCHELLE	18 556	1 366	1 064	21 014
LYON	19 866	1 468	1 175	22 532
MARSEILLE SEXTANT	10 000	1 149	720	11 881
NANTES	11 680	1 114	1 069	13 885
NICE	12 164	624	1 222	14 047
NOISY LE GRAND	18 946	2 345	1 508	22 825
CG DROM	5 189	987	211	6 388
ANTILLES	3 705	691	74	4 470
ST DENIS REUNION	1 484	296	137	1 918
Total général	266 512	20 846	10 516	298 272

40/ Effectifs entrées/sorties :

Entrées / Sorties à fin Janvier 2022

EN CONTRAT	LEVALLOIS		
	CDI	CDD	ALT
Embauches externes	49	24	
Mobilités COVEA *	7		
Transformations CDD en CDI	6		
Transformations ALT en CDI			
TOTAL EMBAUCHES	62	24	
Fins de CDD		23	2
Démissions	12		
Licenciements	5		
Ruptures conventionnelles	1		
Fins de période d'essai	2		
Retraites	41		
Décès	1		
Mobilités COVEA *	5		
TOTAL DEPARTS	67	23	2

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

Effectifs par Classe et par Genre au 31/01/2022 - CSEE Levallois

Classe Métier	Femmes	Hommes	Tot Cnts
Classe 1	2	1	3
Classe 2	32	18	50
Classe 3	513	136	649
Classe 4	1 981	754	2 735
Classe 5	786	500	1 286
Classe 6	366	324	690
Classe 7	51	71	122
Hors Classe	1		1
Autres / hors CCN Ass.			
Total Général	3 732	1 804	5 536

Questions diverses :

- DTSI Vie : les 2 équipes vont fusionnées suite au départ d'un manager.
- Le CSEE engage la possibilité d'un don en soutien à l'Ukraine. La trésorière rappelle les règles ; à savoir que ce ne peut être que sur le budget des ASC à hauteur de 10% maximum du résultat net de 2021.

