



Brèves

CSEE NIORT

18 et 19 Octobre 2021

1) Contrat complémentaire Santé Retraités MAAF :

- 2% effectif en moins
- 2 138 bénéficiaires
- évolutions tarifaires au 1^{er} janvier 2020 (+3.3%), au 1^{er} janvier 2021 (+3%)
- risque potentiel sur ce contrat sur les prochaines années (5-6 ans) en raison du vieillissement du portefeuille
- après une stagnation des dépenses en 2020, forte augmentation en 2021 (prestations et nombre). L'estimation des dépenses de Santé pour 2022 est de 2.5% et en raison du vieillissement de la population, l'évolution tarifaire 2022 est portée à 3.5% pour tous les contrats.

2) Point « Fonctionnement du CSEE » :

A- Vote pour l'achat d'une place de parking à Sainte Maxime :

- Actuellement, location d'une place auprès de Pierre et Vacances
- Construction en cours d'un parking avec différentes places de stationnement (proche de l'appartement). Il faut se positionner pour l'achat d'une place de parking. Environ 15 000€. Amortissement sur 19 ans mais pour la vente cette place serait utile. Toutefois, nous ne sommes pas assurés d'avoir cette place s'il y a trop de demandes (tirage au sort).
- ⇒ Vote favorable à la majorité des présents.

B- Vote pour la mise en place du télétravail, par décision unilatérale, pour les salariés du CSEE Niort de l'UES Covéa :

- Souhait de mise en place pour les permanents du CSEE au 1^{er} Janvier 2022.
- Base Covéa pour l'accord.
- Télétravail flexible, tous les permanents éligibles.
- L'organisation sera revue... en raison des permanences sur l'accueil du CSEE, du nombre de personnes souhaité au bureau, etc
- Souhait de certains élus d'avoir connaissance de la nouvelle organisation qui sera mise en place... A suivre...
- ⇒ Vote favorable à la majorité des présents.

C- Vote pour la mise en place d'un outil de gestion des temps pour les salariés du CSEE Niort de l'UES Covéa :

- L'idée est de mettre en place une validation des présences et absences des permanents du CSEE en ayant de la visibilité sur le planning avec des compteurs individuels et collectifs.
- Logiciel d'une société française, HOROQUARTZ (très connue sur ce marché). ; budget fonctionnement en totalité ; environ 8 900€ ; engagement possible 36, 48 et 60 mois.
- ⇒ Vote favorable à la majorité des présents.

D- Vote pour le versement d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat pour les salariés du CSEE Niort de l'UES Covéa :

- Prime de 1 000€ souhaitée
- ⇒ Vote favorable à la majorité des présents.

3) Information/Consultation sur le projet d'implantation d'un Drive (Point Relais) sur le campus Niortais

Présentation :

Covéa a été contactée par Leclerc il y a quelques mois. Les deux DRIVE Leclerc sont surchargés et le magasin Leclerc Mendès France est aussi souvent saturé. La marque Leclerc représente à elle seule 50% du marché sur le bassin niortais.

Leclerc recherche donc des partenaires pour pouvoir implanter d'autres DRIVE sur Niort.

C'est une nouveauté et pour Leclerc et pour Covéa comme offre de services. Covéa y voit une opportunité dans la continuité des services proposés par la conciergerie installée sur Agora en permettant d'élargir ses offres de services.

En raison du Covid, la conciergerie a souffert de l'absence de collaborateurs sur le site. Cette année, 350 collaborateurs ont utilisé la conciergerie avec des services divers (ventes de matériel informatique, pressing, contrôle technique,...).

Le Drive sera installé sur le campus.

MAAF ne transmettra pas le fichier des salariés présents sur le site de Niort à Leclerc (RGPD).

Il n'y a aucun objectif chiffré du Centre Leclerc sinon de désengorger le magasin et les Drives, ni d'engagement du Groupe Covéa. L'offre Drive sera identique à celle du Drive grand public. Les créneaux horaires pour le retrait des marchandises seront de 11h30 à 14h00 et de 16h00 à 19h00). Des salariés Leclerc seront présents sur le Drive.

Le coût est totalement pris en charge par Leclerc (compteur eau, électricité, bungalow, chambres froides, ligne téléphonique,...). Seul l'emplacement alloué sur le site niortais (Narval) est gratuit pour l'enseigne commerciale.

Ce site a été choisi par Covéa car il est muni de deux entrées/sorties pour la navette des camions Leclerc et la circulation des salariés. La signalétique sera adaptée, et par Leclerc et par MAAF pour la circulation autour du Drive.

Ce projet nécessite quand même un permis de construire (pour la dalle).

Les frigos seront vidés en fin de journée, même si la commande ou les commandes n'ont pas été récupérées. Les ruptures éventuelles de la chaîne du froid sont sous la responsabilité de Leclerc et MAAF conserve un droit de regard sur des incidents potentiels. Les caméras de surveillance seront arrêtées pendant les horaires de livraison.

Une URL de connexion sera transmise aux salariés. La Direction communiquera sur le fait qu'il est interdit de la transmettre à des tiers (hors entreprise) et rappellera aussi qu'il est interdit de faire entrer sur le site des personnes extérieures. Ce service ne concerne que les salariés du site.

Covéa précise qu'il ne sera pas possible de stocker des denrées dans les frigos MAAF. Le salarié doit donc récupérer sa livraison uniquement lorsqu'il peut rentrer à son domicile directement.

Covéa souhaite juste connaître le nombre de clients par tranche horaire. Ces données seront communiquées par Leclerc.

Covéa Immobilier restera en surveillance constante sur les flux de voitures et les risques possibles d'embouteillage autour du Drive.

La Convention sera annuelle et ne sera pas communiquée aux organisations syndicales. Un bilan sera fait au bout d'un an pour poursuivre ou non ce partenariat.

Il n'est par ailleurs pas prévu de multiplier d'autres points Drive avec d'autres fournisseurs ou enseignes commerciales. A cette heure, il n'y aura pas d'autres expériences de ce type sur les sites extérieurs.

Covéa rappelle qu'il est interdit d'utiliser son poste Pro pour passer une commande auprès de Leclerc et ce, d'autant plus pendant le temps de travail. Il n'y aura pas cependant de contrôle RH sur l'heure de la commande effectuée par le salarié. Une communication sera faite début 2022 avec une animation en présentiel de représentants de la marque Leclerc. La mise en service est prévue pour février 2022. Le Document Unique (DU) sera mis à jour mais il n'y a pas d'aggravation du risque circulation auto et piétons, ce risque étant déjà important.

👉 Des interrogations à lever ou non (après présentation) : pourquoi cette enseigne ? N'est-ce pas contradictoire avec la politique RSE ? Pas de développement de partenariats avec des petits commerçants mais avec des leaders sur le marché ? Attractivité pour une population parisienne ?

4) Information/Consultation sur l'évolution d'organisation du Service Matériel Spécifique : Consultation

AVIS UNSa

Les élus UNSa sont amenés à se prononcer sur le projet d'évolution d'organisation du Service Matériel Spécifique présenté au CSEE Niort du 14 septembre 2021.

Ce service qui prend en charge les sinistres majeurs Incendie Risques Divers est actuellement structuré autour de 5 groupes de gestion matérielle complexe et 1 groupe d'animation technique et regroupe 65 personnes. 2 groupes gèrent les sinistres amiables entre 23 k€ et 100 k€ pour les dossiers Pro et 300 k€ pour les dossiers Pri. 3 groupes sont dédiés aux sinistres à forts enjeux et judiciaires. Ce service subit des flux non constants, en hausse, pesant sur les équipes, dégradant la note de satisfaction client.

Les objectifs de l'évolution d'organisation sont notamment d'absorber les flux de sinistres, de généraliser l'entraide entre les groupes dans le principe de la réciprocité, d'assurer une maîtrise du domaine technique, le tout concourant à un gain de sérénité des équipes et à une meilleure satisfaction client.

Le projet consiste à transformer en un seul périmètre d'intervention et de responsabilités le domaine de compétences des 5 groupes de Gestion qui perdent donc leurs spécificités actuelles. Chaque groupe sera composé de CDRC et de CCIS, l'ensemble des collaborateurs devant être en capacité de gérer des sinistres en judiciaire.

Cette évolution de compétences va concerner 22 CDRC qui seront formés à la gestion des sinistres judiciaires. Le groupe d'animation technique sera étoffé par la création d'un 4^{ème} poste de CCARC. On s'aperçoit que tous les métiers du Service seront impactés par cette évolution, que ce soit en termes de changement dans l'organisation, en compétences techniques à développer, en matière de comportement et environnement face à l'exigence de satisfaction client.

Si les élus UNSa n'ont pas de remarques à formuler sur la finalité du projet d'évolution d'organisation présenté, ils émettent toutefois des craintes et mettent l'accent sur les points de vigilance suivants :

- Concernant la population de Managers, des compétences notamment en gestion de sinistres judiciaires sont indispensables. Même si une majorité de ceux-ci ont une formation solide de juristes, ce n'est pas l'unanimité. Lors d'éventuels recrutements ultérieurs, ceci est un point important, à l'heure où le Manager n'est plus en priorité un juriste
- Une 4^{ème} CCARC vient d'être recrutée et une autre rendue plus disponible depuis la modification du process des dossiers sécheresse dont une partie a été externalisée. Un 5^{ème} CCARC sera recruté. Même si c'est un possible avancée, on peut s'interroger sur l'évolution globale des charges des CCARC en matière de formation continue et formulation de visas. Leur mission étant d'accompagner les CDRC sur les dossiers amiables et judiciaires, comme le font les CCIS, une répartition équilibrée des charges sera à surveiller.
- Les CCIS, auparavant intégrés aux 3 groupes gérant les dossiers en judiciaire vont se répartir dans les 5 groupes et accueillir une personne supplémentaire. Pour certains il y aura des changements d'environnement (Manager et collaborateurs). Ils devront accompagner l'ensemble des CDRC sur les sinistres amiables et judiciaires, notamment épauler les 22 nouveaux formés. Une vigilance sur les charges associées sera nécessaire.
- Les CDRC : les 22 salariés issus des anciens groupes 4 et 5 vont se former à la gestion des sinistres judiciaires. On peut s'interroger sur l'appétence de l'ensemble de ces collaborateurs pour cette nouvelle matière et la reconnaissance qui sera associée. En effet depuis la création du poste générique de CDRC, la différence entre gestion de dossiers amiables ou judiciaires n'est pas mise en valeur.

Ceux-ci ne seront formés qu'à partir du 2^{ème} trimestre 2022 jusqu'à décembre 2023. L'entraide totale ne sera donc effective qu'à cette date.

La montée en compétences se faisant également par le biais de l'expérience des gestionnaires déjà rompus, la présence sur site étant moindre, celle-ci pourra être plus longue. Il faudra tenir compte de ce paramètre dans l'étude de l'évolution de la satisfaction client.

Globalement le projet d'évolution concernant les 5 groupes de gestion va bouleverser la composition des groupes, avec des mouvements de salariés. Des nouvelles cohésions de groupes vont devoir se mettre en place, en prenant en compte le contexte du télétravail qui mêle la présence sur site et à distance.

De ce fait les élus UNSa **prennent acte** de ce projet.

5) Information/Consultation sur le projet d'évolution d'organisation Middle-Office/ATRC MAAF Présentation (M. JOURDIER Paul) :

Ce projet n'a pas de lien avec le dossier GESPRES présenté au CSEC (Santé Individuelle).

Pour rappel : en 2018, MAAF s'engage pour son offre de Santé Collective auprès d'APRIL et abandonne APGIS (dossiers en Run Off).

Nous apprenons qu'en 2024 le partenariat s'arrêtera (aussi) pour la Santé Collective avec APRIL ! Le sujet présenté n'abordera pas ce point car il est encore en cours de réflexion.

L'information porte sur la réorganisation du service et notamment les entités MIDDLE OFFICE et ATRC qui partagent le même plateau. Aucun déménagement n'est prévu.

Les activités :

→ MIDDLE OFFICE = vérification du contrat souscrit (documents légaux)

→ ATRC = expertise technique, conseil (vérification que les bons contrats ont été souscrits par rapport aux obligations réglementaires)

Rapprochement du MIDDLE OFFICE (MO) et ATRC avec un même manager. Ce rapprochement affecte principalement le MIDDLE OFFICE (MO) :

- **Pour le MO :**

- un changement d'employeur** : passage de MAAF SA à EGS .

- un changement de direction** : passage de la Direction du Développement MAAF à la Direction des Opérations Santé Prévoyance Covea.

- sans aucun impact social** (conservation : des groupes fermés ,des métiers ,du temps de travail, de la Fiche Organisation , du système de rémunération en vigueur ,...).

L'objectif est double : simplifier la recherche du bon interlocuteur pour les réseaux commerciaux et la maîtrise des coûts (1 seul manager pour ces deux équipes). Un départ en retraite ne sera pas remplacé.

Il n'y a pas d'impact social (effectifs) (fiche orga) (idem activité). Les contrats de travail seront revus avec les avenants habituels car il y a un changement de société pour le groupe MIDDLE OFFICE. Les entités restent indépendantes pour la pose des congés et les plannings. Aucune création de poste n'est prévue. Si un remplacement s'avérait nécessaire, il se ferait en classe 4.

La charge de travail du Manager a été étudiée, les activités sont très proches (process). Il aura sous sa responsabilité 5 salariés en plus. Un accompagnement individuel est prévu mais aucune étude d'impact n'a été effectuée. Cette charge semble acceptable par la Direction.

La mise en œuvre est prévue pour le 1^{er} janvier 2022.

☞ Des interrogations à lever ou non (après présentation) : l'activité ATRC est-elle amenée à évoluer ? Vers quoi ? Un outil pourrait-il remplacer le MIDDLE OFFICE ? En 2024, la Santé Collective sera-t-elle complètement abandonnée ? Mutualisation des deux groupes dans l'avenir ? Quid de l'alternant ?

6) Information/Consultation sur le pilote d'évolution des portails des réseaux –Valeur By Maaf –au sein de la Direction Développement :

Consultation

AVIS UNSa

Les élus UNSa sont amenés à se prononcer sur l'évolution des portails des réseaux « Valeur by Maaf » au sein de la Direction Développement.

L'évolution des portails des réseaux consiste en un regroupement de tous ces portails dans un portail unique avec un visuel simple, rapide (rubriques – actualités – graphismes...) ainsi que des indicateurs revus et adaptés à l'activité actuelle des réseaux.

Cela permet une simplification et une lecture plus facile commune à tous les périmètres.

Un retour d'expérience (pilote Juin 2021) pour 54 directeurs conforte la Direction métier sur les nombreux points positifs relevés.

L'important est et demeure, quel que soit l'outil mis en place au sein des réseaux la clé de lecture à l'analyse des données communiquées avec aujourd'hui des nouveaux repères à appréhender.

La première étape du dispositif qui prévoit un e-mail d'information aux utilisateurs avant déploiement ne devra donc ne pas être négligée.

Et comme toujours, c'est l'utilisation qui en sera faite par les utilisateurs qui risque de poser problème, car l'outil peut être un outil de comparaison et donc de pression.

Les élus UNSa prennent acte de ce projet.

On se retrouve début décembre pour notre prochain CSEE.

