



Brèves

C.S.E.E. Ordinaire LEVALLOIS des 9 et 10 novembre 2021

Questions Direction Générale :

1/ Information/consultation sur le Projet d'Evolution d'Organisation de la DG GMF en central :

Présentation par la Direction Générale GMF :

Les objectifs et enjeux

- Développer le pilotage des parcours, des flux et des ressources au service de l'efficacité opérationnelle, et de la création de valeur
- Poursuivre l'adaptation et l'optimisation de notre modèle opérationnel, sans rupture majeure pour rester compétitif et être au rendez-vous de la promesse client en :
 - Répondant à l'évolution rapide des comportements et des besoins clients
 - Optimisant la captation, l'exploitation et la transformation des flux
- Optimiser les moyens alloués à la transformation de la marque, et fiabiliser la conduite des projets majeurs, et leur coordination

Les principes structurants du projet (1/2)

La Direction Marketing Communication Partenariats (DMCP), la Direction du Développement (DDEV) et la Direction Indemnisation (DI), non concernée par le projet, continuent à opérer la relation client GMF et nourrissent le modèle omnicanal de la marque

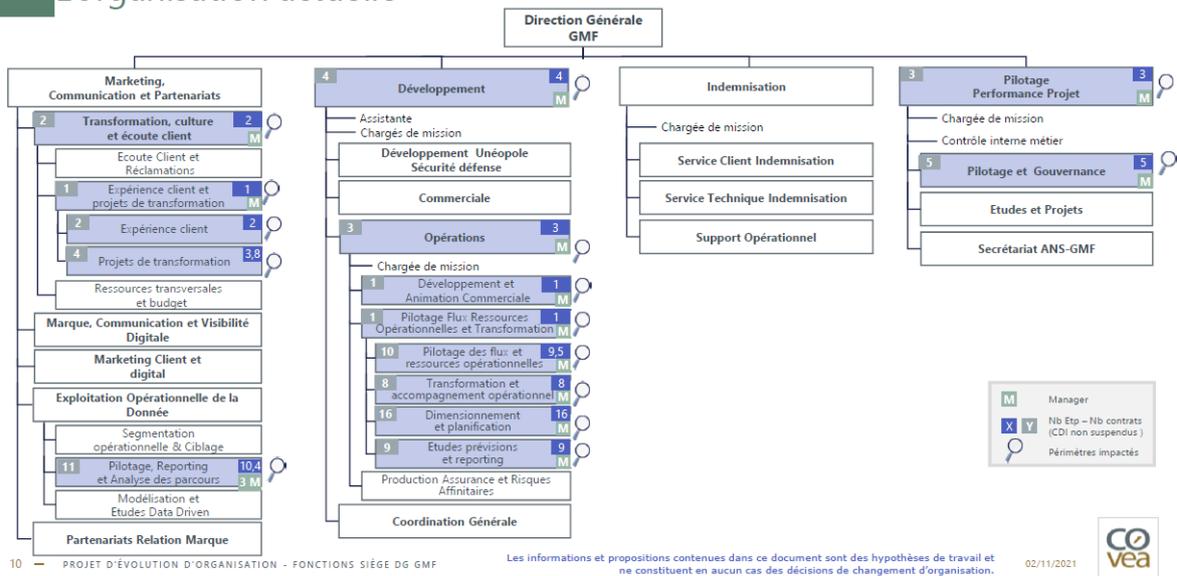
Une entité transverse « **Performance Omnicanale et Transformation** » rattachée à la Direction Générale est créée. Elle est en charge, au service de l'amélioration de la performance du modèle omnicanal :

- De la planification des ressources et du pilotage à chaud et à froid des flux
- De l'analyse des parcours et des interactions client ainsi que du pilotage et reporting omnicanal
- De la conduite et de l'accompagnement de la transformation des projets majeurs de la marque
- Du pilotage du portefeuille projets de la marque, en lien avec la DTSI et la Direction de la Transformation Covéa

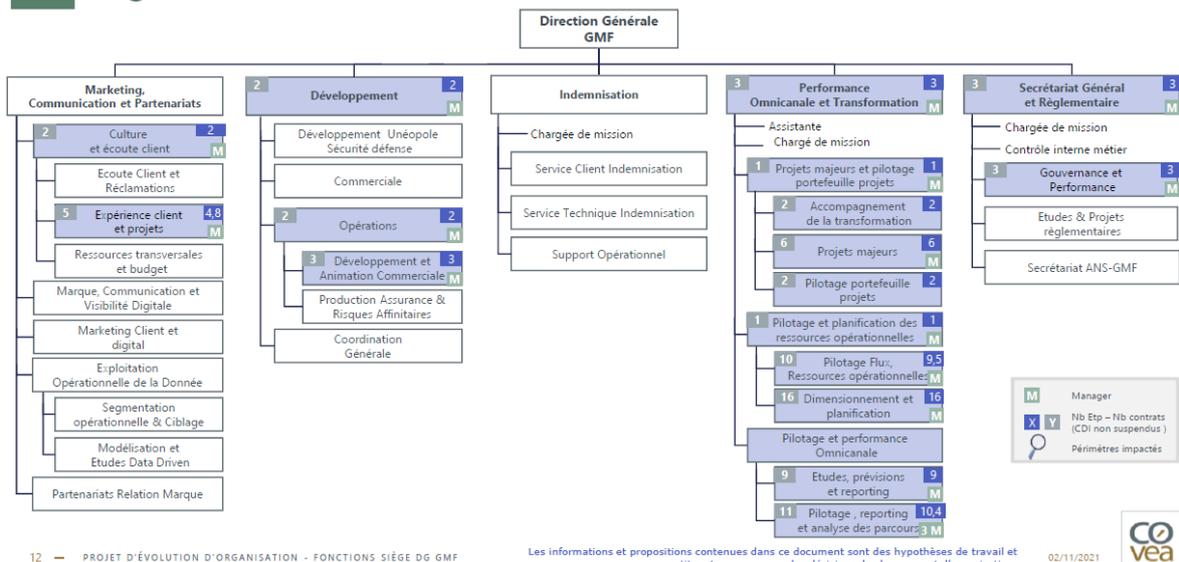
Les principes structurants du projet (2/2)

- La Direction du Développement
 - Ses activités cœur de métier (les réseaux d'agence et CCC) ainsi que l'animation commerciale, la production assurance et les risques affinitaires ne sont pas concernées par le projet
 - Elle conserve le pilotage des projets métier
- La Direction Marketing, Communication et Partenariats
 - La direction conserve ses activités à l'exception de celles relatives à la mesure de performance des dispositifs de communication et de marketing (y compris la mise en place des moyens permettant la mesure), de l'analyse des parcours clients tous canaux, des systèmes d'attribution
- La Direction Pilotage Performance Projets devient « Secrétariat Général & Réglementaire »
 - La direction se recentre autour de 4 activités : la gouvernance de la marque (instances) ; le suivi économique (reporting de synthèse, budget, BP et études économiques métier) ; le réglementaire (projets et activités récurrentes) et le contrôle interne métier

L'organisation actuelle



L'organisation cible



Les principaux changements

- Ce projet consiste en un regroupement d'activités avec pour certains collaborateurs un changement de rattachement
- Un projet d'évolution d'organisation sans changement de site, d'activités, de métier, d'organisation du temps de travail et d'outils pour les collaborateurs

Questions RH :

2/ Election de 2 administrateurs salariés GMF Assurances – Vote :

Vos élus ont désigné 2 nouveaux Administrateurs représentant les Salariés au Conseil d'Administration de GMF Assurances. Pour rappel, le CA est composé de 14 administrateurs nommés par l'Assemblée Générale, dont 1 homme et 1 femme représentant les salariés pour un mandat de 3 ans renouvelable.

Candidats :

- CFDT Sophie BIOU (Collège Non-Cadre) Elue
- CGT-FO Anne-Béatrice RANDO (Collège Non-Cadre)
- CFE-CGC Christophe CREPIN (Collège Cadre) Elu

3/ Point de suivi suite au diagnostic RPS de Maintenance et Sécurité Saran :

Sont présentées les actions menées par la Direction Covéa suite aux préconisations de l'IAPR et de l'Inspection du Travail.

Suite au diagnostic, un plan d'actions a été établi et présenté à la Médecine du Travail. Sa mise en œuvre sera accompagnée par un Cabinet externe sous la forme d'un coaching (Ateliers de cohésion d'équipe animés par un coach externe notamment).

4/ Est-ce que les salariés ont obligation d'ouvrir Skype tous les matins ? Dans l'affirmative et si les salariés n'ouvrent pas leur Skype, quelles sont les sanctions encourues ?

La réponse est oui du côté de la Direction pour laquelle Skype est un outil de travail comme un autre, notamment du fait du travail à distance. La Direction se montre évasive sur la question des sanctions.

L'UNSA s'étonne de cette position de principe, notamment en présentiel, lorsque l'encadrement (dit de proximité !) est précisément à proximité immédiate et le fonctionnement de Skype n'est pas toujours compatible avec l'activité téléphonique. En Centres de Contact Client comme en agences, cet outil est de nature à perturber le conseiller en action de vente. L'UNSA est attentive aux éventuelles dérives et veillera notamment à ce que cet outil ne soit pas à usage de contrôle de la disponibilité des salariés. Elle portera le sujet dans l'accord Qualité de Vie de Travail en cours de négociation.

5/ Combien de postes sont en cours de recrutement au sein de la DDEV et au sein de la DI ?

DDEV GMF	CD D	CDI	Total général
DIRECTION COMMERCIALE	12	107	119
Conseiller(ère) développement relation client	12	84	96
Manager d'expertise / de coordination		4	4
Manager de proximité		19	19
OPERATIONS		5	5
Chargé(e) d'études, gestion et pilotage		2	2
Conseiller(ère) développement relation client		1	1
Manager d'expertise / de coordination		1	1
Responsable conseil et animation relation client		1	1
DIRECTION DU DEVELOPPEMENT	12	112	124

DI GMF	CDD	C DI	Total général
DIRECTION INDEMNISATION	12	3	44
SERVICE CLIENT INDEMNISATION	11	2	40
Chargé(e) de conseil / organisation		1	1
Chargé(e) de conseil et animation relation client		1	1
Conseiller(ère) développement relation client		1	1
Conseiller(ère) relation client	11	2	34
Manager d'expertise / de coordination		1	1
Manager de proximité		2	2
SERVICE TECHNIQUE INDEMNISATION	1	3	4
Assistant(e) contrôle		1	1
Assistant(e) organisation	1	1	1
Conseiller(ère) développement relation client		1	1
Manager d'expertise / de coordination		1	1
Total général	12	3	44

Les élus regrettent le manque de visibilité, faute d'identifier les sites concernés.

Question interne :

6/ Subvention sur un plafond de prise charge des colonies/centres aérés/classes découvertes « Enfant » :

La participation sera désormais de 1 500 € par année et par enfant.

Questions DAV :

7/ Merci de nous faire un point pour la DAV GMF :

- **Combien de CF dans le Réseau ?**
86 postes sont occupés à novembre 2021 dont 6 nouveaux sont entrés en avril et 8 en septembre 2021.
- **Combien de postes restent à pourvoir ?**
Il reste encore 6 postes à pourvoir dont 4 qui prendront leur poste au 1^{er} janvier 2022 et 2 sont encore en ouverture de poste.
- **Quels secteurs géographiques sont concernés ? Quelles entités (agences) ?**
3 postes sont actés pour la région parisienne et 1 poste dans le secteur Nord de la France.
- **Tous les MCV sont-ils en place ? Et les RDZ ?**
Les 2 postes vacants ont été pourvus pour les zones Nord et Sud.
- **L'activité commerciale, flux, RDV, portefeuille :**
+16% de développement d'activité en grande partie lié au « Bilan Patrimonial »
La DAV enregistre de bonnes collectes en septembre et octobre 2021, 54 et 57M€ chaque mois.
Au jour du CSE, 100% du R/O est atteint sur les Unités de Compte.

8/ Séminaire des CF le 3 décembre 2021 : il est demandé aux CF de retourner en agence le vendredi 3 décembre après-midi si rdv sinon de poser une ½ journée de CP. Si tel est le cas, cette mesure est inéquitable entre les CF. Comment justifiez-vous ce positionnement ?

Le séminaire prend fin le jeudi 2 décembre après la soirée et chaque Conseiller Financier reprend ses activités dès le lendemain, soit le vendredi 3 décembre.

Chaque salarié est libre de poser une journée de CP.

Questions Direction du Développement :

9/ Information sur le Projet de Déménagement du Centre de Contact Client de Mérignac et de la DR APC :

MERIGNAC – PROJET DE DEMENAGEMENT

- **Déménagement T1 2022**
- **Nouveau site à Mérignac : 16 rue de Pythagore - Mérignac**
- Collaborateurs concernés :
 - DR APC => 10 avenue de Chavailles – Bruges
 - CCC de Mérignac => 15B rue Thalès – Mérignac
- **CCC de Mérignac : 88 collaborateurs**
- Le nouveau site est à 4 km du site actuel (8 min en voiture)
- La majorité des collaborateurs vient en voiture.
- 2 collaborateurs viennent en transport en commun => le temps de transport (incluant le temps de marche) reste sensiblement identique et ne dépasse pas +17 min par rapport au trajet actuel.
- **DR APC : 14 collaborateurs**
- Le nouveau site est à 13 km d'écart du site actuel.
- La majorité des collaborateurs viennent en voiture : beaucoup d'itinérants.
- 4 collaborateurs auront une distance inférieure à leur trajet actuel
- 4 collaborateurs auront une distance de – 10 km à leur trajet actuel
- 5 collaborateurs auront une distance de + 10 km et – 20 km de leur trajet actuel
- 1 personne vient en transport en commun avec un temps de transport supplémentaires de 30 minutes.

10/ Information sur la fermeture des agences le samedi dans Paris intra-muros :

A ce jour, sur les 11 agences intra-muros, 6 sont ouvertes le samedi.

A partir du 1^{er} janvier 2022, l'ensemble des agences fermeront le samedi pour une ouverture le lundi.

Les manifestations à risques sont la cause de cette décision.

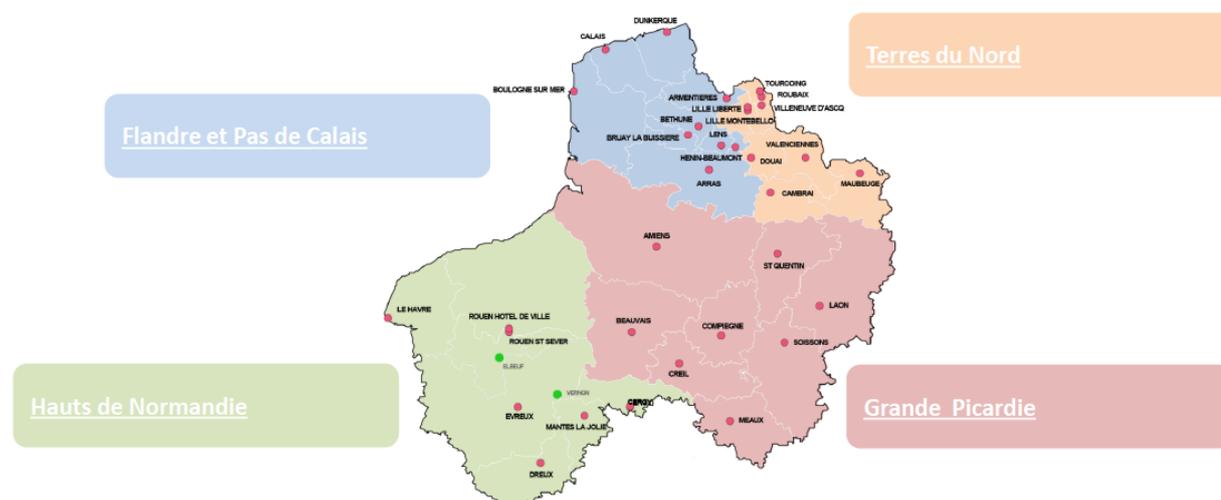
La Direction du Développement fera un point de situation au 2nd semestre 2022.

Les élus portent à la connaissance de la Direction la perte financière conséquente pour les salariés impactés par ces fermetures (majoration du samedi).

11/ Point sur le redécoupage des zones de la DR Nord :

Nouveau découpage de la DR Nord au 1^{er} janvier 2022

Les élus s'inquiètent du rattachement d'une RCT à une zone sur laquelle des conflits relationnels avaient été traités en 2016/2017. Cette même RCT en avait été écartée pour assainir la situation.



12/ RDVCF : L'année touche à sa fin et certaines entités n'ont pas eu de CF ou partiellement (mi-temps thérapeutiques et longues absences récurrentes notamment), de ce fait quand est-il pour les agences et zones concernées ?

La révision des objectifs est à l'étude pour les agences ayant subi une longue absence de CF sur l'année 2021.

13/ Pourquoi la formation Destination Manager qui représente 2 jours d'absences par mois (1 journée de formation et 1 journée de déplacement en général) sur 8 mois + le e-learning n'est-elle pas décomptée de l'ETP pour la fixation des objectifs de l'agence ?

La Direction n'envisage pas de révision des objectifs face à ce dispositif de formation et précise que l'ETP n'est plus l'élément principal de calcul des objectifs.

14/ Avec un retour à la « normale » qui se dessine sur le plan sanitaire, pouvez-vous nous dire si dans le cadre du parcours de formation des nouveaux embauchés, il y aura un retour des immersions en agences pour les nouveaux embauchés des Centres de Contact Client ?

La Direction du Développement et le Service Formation s'interrogent pour l'instauration des immersions en agences pour les nouveaux embauchés des Centres de Contact Client. Les préconisations sanitaires sont au cœur du sujet.

15/ Certains RGRC ne communiquent plus que par mail ou Skype en divisant un seul Centre de Contact Client en plusieurs communications Skype, uniquement par équipe de RGRC, et non plus par Centre de Contact Client à part entière ou font des mails collectifs en nommant les noms avec le nombre de PA sous forme de classement. Peut-on faire stopper ces pratiques ?

La Direction rappelle que le management de terrain est la conformité des plateaux téléphoniques.

Un rappel sera fait à la ligne managériale sur des déviations de pratique.

L'usage du Skype dans les Centres de Contact Client, avec une partie de l'équipe en télétravail et l'autre sur site, a été débattu en instance. La règle reste celle de l'obligation de se connecter par Skype mais la priorité est bien celle de la Relation Client, et par conséquent la réponse à une sollicitation par Skype peut être différée. Le modèle de mixité « présentiel et télétravail » étant encore assez nouveau, il est convenu que les pratiques devront être ajustées.

Les élus UNSa dénoncent que ces pratiques tendent à déshumaniser les Centres de Contact Client et à limiter les interactions entre membres d'une même équipe, sauf sur des données chiffrées, et alertent la Direction sur les dérives que cela peut engendrer.

16/ Point sur la fermeture de l'agence de Bruges-Le Bouscat : il s'avère qu'un salarié doit revoir son organisation familiale et voit son temps de trajet modifié. Quels sont les retours « terrains » reçus par DDEV pour ne pas avoir orienté la présentation de cette fermeture dans le cadre de la présentation PPSS en CSEC ?

La Direction connaît les problématiques rencontrées par les salariés concernés.

Aucune prérogative ne sera prise mais un suivi individuel est établi par l'intermédiaire de la DRH.

Les élus UNSa s'interrogent sur les modalités de présentation du projet aux salariés. Les salariés n'ont jamais été au cœur du projet et la réorganisation du temps de travail en cours d'année engendre un déséquilibre entre vie professionnelle et personnelle ; surtout pour les salariés ayant des enfants !

17/ Fiche agence : dans le cadre du travail effectué sur le modèle agence, les fiches correspondantes ont été communiquées aux DA. Or, à leur lecture, un certain nombre d'informations sont erronées (ETP, part contributive CCC, ...).

Comment analyser une situation lorsque les données ne sont pas les bonnes ? Ces données peuvent-elles être corrigées sans attendre 1 an car des données erronées, comme l'ETP, influent forcément sur le potentiel et les leviers.

Les objectifs sont à établir avec un modèle agence et un ETP terrain réel prévu sur l'année 2022.

La Direction du Développement se dit à l'écoute des difficultés rencontrées sur le terrain dans l'élaboration des « Objectifs Agence » !

Les élus UNSa ont alerté la Direction sur des erreurs ou des péremptions de données constatées sur des fiches agences avec des risques sur l'exploitation qui en découlent.

18/ Beaucoup de sociétaires effectuent des versements par courrier adressés à l'agence ou au Conseiller Financier. Comment les CEC et CF vont-ils pouvoir effectuer ces versements avec la dématérialisation du courrier ?

Nous avons les mêmes interrogations concernant les PROJETS et les PROSUP, merci de nous éclairer ?

Il arrive également que les CF transmettent des documents aux sociétaires : PLV, CG, DICI, notamment après une relance commerciale téléphonique, et les sociétaires n'utilisent pas tous le site GMF. Comment pourront-ils transmettre ces documents si l'envoi de courrier postal n'est plus possible ?

Les CF seront-ils autorisés à communiquer par mail depuis leur adresse pro-personnelle ?

La dématérialisation n'aura pas d'impact sur le choix de communication pour le sociétaire.

Le courrier sera mis à disposition à la Relation Client via l'outil de dématérialisation.

Quant à savoir à qui sera attribuée l'affaire, la Direction reviendra vers nous lors du prochain CSEE pour savoir si l'affaire sera attribuée à la plateforme GMF Vie, au CF ou au conseiller.

19/ Concernant les tablettes mises à disposition dans le réseau des agences, est-il envisageable d'élargir leur utilisation au travail en tous lieux ? Etre emmenées en réunion ? Etre emmenées chez soi ? Participer aux réunions du CSEE ?

Les tablettes sont utilisables dans toutes les situations de travail prévues par la fiche d'organisation. Pour l'utilisation lors des réunions CSEE, il n'y a pas de contre-indication.

Les élus demandent s'il est prévu que les agences soient dotées d'une tablette de remplacement en cas de panne. La Direction précise que cela n'est pas envisageable.

20/ Pourquoi certaines régions ont 1 seul CCI pour plusieurs zones alors que d'autres ont un CCI par zone ?

Le principe est un CCI par zone. Il y a encore des zones non pourvues car des postes sont vacants et en cours de recrutement.

21/ Taux de joignabilité des Centres de Contact Client du 01/01/2021 au 30/09/2021 :

Le taux de joignabilité des Centres de Contact Client est de 86% au 30 septembre 2021.

22/ Les CRDC s'interrogent sur le budget depuis 2020 pour les repas IDEO, sorties... Que devient ce budget ?

Ce budget est toujours alloué et la reprise de ces activités est programmée pour cette fin d'année 2021 tant que le contexte sanitaire le permet.

23/ Est-il prévu un repas de fin d'année, vu que le contexte le permet cette année notamment dans les restaurants ? Si oui, pouvez-vous accorder minimum 3h de convivialité comme il était de coutume auparavant ?

La Direction du Développement n'envisage pas d'octroyer des heures complémentaires pour ces périodes de convivialité qui doivent se tenir en dehors des heures de travail.

Questions Direction Indemnisation :

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

Contexte du projet

Le site du CG de Cergy ne répond plus aux besoins des équipes

Une dimension devenue insuffisante :

- Le Centre de Gestion de Cergy a atteint sa capacité maximale avec 34 collaborateurs : 17 conseillers GRC, 12 conseillers GDS et 5 encadrants.
- Les salles offrent également un nombre de positions limité et il n'est pas possible d'obtenir plus de 30 places de parking dans l'immeuble.
- Impossibilité de renforcer l'équipe GDS ce qui grève notre capacité d'accueil des dossiers sécheresse et crée un déséquilibre entre les 2 Centres en charge de ces dossiers (Cergy / Noisy).
- Le site ne permet plus l'accueil des collaborateurs CDD et alternants.

Une configuration contraignante :

- Les équipes GRC et GDS sont réparties sur deux zones distinctes reliées par une passerelle.
- Cette configuration impacte considérablement le travail collaboratif et la dynamique d'équipe.



Devenu trop exigüé, sans possibilité d'extension ni de reconfiguration, le site ne permet pas d'envisager un éventuel redimensionnement des équipes IRD.

Contexte du projet

Le nouveau site proposé doit répondre à un ensemble de critères

En complément de sa compatibilité avec le Schéma Directeur Immobilier, le nouveau site choisi pour le Centre de Gestion de Cergy doit respecter un certain nombre de critères :

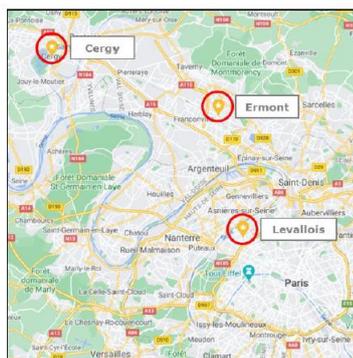
- Permettre le travail dans les meilleures conditions pour les collaborateurs,
- Accueillir l'effectif actuel et permettre le développement des équipes,
- Proposer un Restaurant Inter-Entreprises à proximité,
- Prendre en considération le temps de trajet des collaborateurs,
- Offrir un nombre suffisant de places de parking,
- Être desservi par le réseau de transports Île de France,
- Être accessible aux collaborateurs en situation de handicap,
- Contribuer au travail collectif et à la dynamique d'équipe du Centre de Gestion.

Projet de déménagement

Les sites étudiés dans le cadre du projet de déménagement

2 lieux ont été étudiés au regard des différents critères :

Critères	Levallois	Ermont
Schéma Directeur Immobilier Covéa	✓	✓
Capacité d'accueil	✗	✓
Desserte transports en commun	✓	✓
Localisation par rapport à Cergy	✗	✓
Restaurant Inter-Entreprises	✓	✓
Accessibilité PSH	✓	✓
Délai de mise en œuvre	✗	✓



Au regard de ces éléments, le site d'Ermont est celui qui répond le mieux à nos besoins.

Projet pilote NET

Le Centre de Gestion bénéficiera des aménagements les plus récents



Le Centre de Gestion d'Ermont sera pilote pour un aménagement selon le concept NET. Il s'agira du premier site Indemnisation Covéa déployé sur ce modèle.

Ces nouveaux espaces de travail offrent :

- la liberté de choix de sa place de travail : Flex office,
- 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.

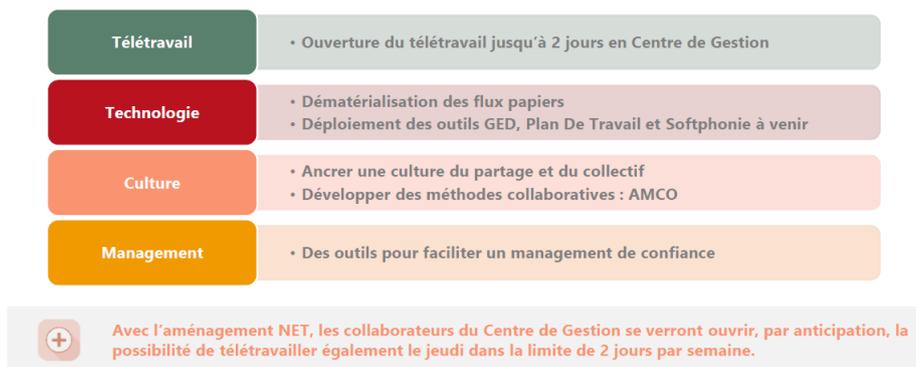


Avec l'aménagement NET, tous les conseillers disposeront d'un Tiny en télétravail et d'un Tiny à disposition sur site : plus de transport de matériel.

Projet pilote NET

Le contexte de transformation NET pour l'Indemnisation

Une dynamique de transformation volontaire pour s'adapter aux évolutions sociétales :



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.

Cette présentation se fait dans le cadre d'une information/consultation avec aucun plan ébauché. [L'UNSa rendra un avis sur ce projet.](#)

La Direction Indemnisation souhaite associer les partenaires sociaux à ce projet.

Le Centre Gestion de Cergy sera le premier à bénéficier du « Projet NET » avec une adaptation à l'activité des gestionnaires.

Dixit la Direction Indemnisation : « La volonté est de créer un Groupe GRC supplémentaire avec un besoin d'étendre la capacité d'accueil pour des créations d'emplois !!! »

25/ Le nouvel outil informatique permettra le remboursement automatique des sinistres d'un montant maximum de 500 €, avec une demande des élus à 1 000 €. Le système proposera au sociétaire d'effectuer lui-même les réparations pour l'inciter à un règlement de gré à gré. Actuellement les gestionnaires ont un objectif de règlement de gré à gré donc comment seront (re)calculés les objectifs sur ce critère ?

La P3CO 2022 est à l'étude. La Direction prendra en compte, pour l'indicateur Gré à gré de la P3CO, le projet digital permettant aux sociétaires d'en bénéficier sans intervention du conseiller pour les sinistres Tempête de maximum 500 €.

26/ Point sur le prestataire ADENES. Pourriez-vous nous communiquer les dernières statistiques relatives aux dossiers gérés par ADENES : nombre de clôtures, délais de clôture, délais du premier retour vers le sociétaire déclarant ?

ADENES est un prestataire sous contrat qui gère des dossiers Sinistres Auto (Bris De Glace et Dommages Sans Tiers). Depuis le 1^{er} janvier 2021, ce prestataire a clôturé 34 600 dossiers « Sinistres Auto » avec un délai moyen de clôture de

41 jours. ADENES gère des dossiers Sinistres Indemnisations (DSI). Le taux de traitement est de 85.3% pour un traitement en moins de 48h.

ADENES gère également des dossiers Sinistres Habitation (Bris de Glace, Dommages Electriques et Dégâts Des Eaux). Depuis le 1^{er} janvier 2021, 42 409 dossiers ont été clôturés avec un délai moyen de clôture de 150 jours. Le Taux de DSI est de 88.5% sur des dossiers traités en moins de 48h.

Les élus font état des mauvais retours sur la gestion d'ADENES. La Direction précise avoir dû rappeler à l'ordre ce prestataire dont la performance a diminué depuis cet été du fait de difficultés de recrutement. Des contrôles internes sont effectués sur leur gestion dont le niveau attendu doit être identique à celui des équipes sinistres GMF.

27/ Situation de l'encadrement de proximité dans les Centres de Gestion : L'arrivée de la Full Démat a généré un système chronophage de gestion des agendas (de plus en plus nombreux) géré par les cadres (dont les POP). Le départ des moyens généraux a entraîné un surcroît de tâches administratives. Leur cœur de métier et l'intérêt porté à leurs fonctions s'en trouvent impactés. Envisagez-vous l'embauche de CDD pour permettre aux équipes encadrantes de s'épanouir pleinement dans leurs missions cibles ?

Les élus alertent la Direction sur la situation des encadrants des Centres de Gestion chargés en tâches administratives.

Fin novembre, un outil permettra de solutionner pour partie le problème des agendas et en particulier celui de la qualification des courriers dématérialisés.

Par ailleurs, il n'y a pas de délai fixé par la Direction Indemnisation s'agissant de la numérisation des reliquats de dossiers papier et une aide à la numérisation peut être apportée par les services de la DFL.

28/ ATS dans les Centres de Gestion IRD : Nous souhaitons vous alerter sur la charge de travail des ATS. Il conviendrait de mettre des actions en place pour l'alléger. Pour en tenir compte, pouvez-vous prolonger, voire pérenniser, le deuxième ATS dans les Centres de Gestion à double GRC au-delà de la fin de l'année ?

Concernant les ATS des Centres de Gestion IRD, la présence d'un deuxième ATS dans les CG à double GRC est prolongée d'1 an. La question de sa pérennisation sera revue quand on saura si cette charge de l'ATS en IRD est conjoncturelle ou structurelle. La Direction demande au Service de Formation d'assumer la charge des formations initiales et aux ATS de travailler en mode collaboratif.

Une réflexion est en cours sur le traitement des échelons Chefs de Service.

29/ Les GDS aident les GRC en traitant les Agendas « DSI », c'est à dire les ouvertures de dossier via Internet, ce qui se concrétise par un appel aux sociétaires à chaque dossier pour valider avec eux les infos.

Après une DSI traitée par un salarié en GDS, de nombreux sociétaires conservent le numéro de téléphone du gestionnaire GDS et le rappellent alors même que le dossier est géré par la suite en GRC. C'est perturbant pour l'organisation et le groupe GDS récupère les appels GRC en plus de leurs propres appels.

Quelle solution pourrait être apportée ? Quand les GRC vont-ils récupérer les DSI pour alléger les GDS dont ce n'est pas l'activité et pour permettre au GRC de retrouver une activité sur appels sortants ce qui est appréciable ?

La Softphonie apportera une solution au 2nd semestre 2022 pour éviter des appels sur les numéros de téléphones des gestionnaires des groupes GDS. Cependant, la DI maintient sa position sur le recours aux groupes GDS pour la DST, notamment quand toutes les capacités de planification en GRC sont épuisées.

30/ Combien d'agendas un gestionnaire GRC doit-il traiter par jour lorsqu'il est planifié en DST toute la journée ? Le nombre d'agendas n'est pas quantifié lorsque le gestionnaire est en DST.

31/ Pourquoi transférer les DST Corpo de GRC vers la GDS ? L'ouverture de la partie « Matériel » est chronophage, rendant moins disponible pour des appels SST.

La Direction souhaite pérenniser le transfert d'appels des déclarations corporelles de la GRC vers la GDS.

Toutefois, il sera possible, à compter de fin novembre, de piloter ce transfert d'appels et de tirer ensuite des conclusions, en termes d'ajustement de planning SST de la GDS notamment.

32/ Quels sont les tests Amco (Amélioration Continue) et les tests d'organisation en cours dans les différents Centres de Gestion ? Présentation des tests en cours sur les plannings GRC (semaine 38 et 40) et ceux à venir ?

Parmi les tests Amco et les tests d'organisation dans les différents Centres de Gestion, on peut citer : le point quotidien (échanges de 15 minutes), la résolution de problèmes, l'affichage.

D'autre part, le travail d'amélioration de la planification se poursuit, l'objectif restant de diversifier les activités en GRC (pas de vacation identique de + de 2 heures d'affilée) et de supprimer les vacations de 30 minutes. La contrainte d'un outil de planification identique en Auto et en Habitation devrait être levée prochainement.

33/ Heures supplémentaires dans les Centres de Gestion IRD : Pourquoi n'a-t-il pas été fait appel au volontariat dans un premier temps, comme le prévoit la FOT ? Pourquoi, pour ces heures supplémentaires, qui doivent être faites sur une période d'un mois, n'est-il pas tenu compte du temps de présence du salarié sur ce mois (par exemple : absent sur la période pour semaine de congé ou formation) ?

En Centre de Gestion Habitation, il y aura un appel au volontariat pour de nouvelles heures supplémentaires qui ne seront pas cette fois imposées. Il pourra être donné la possibilité d'accorder une journée complémentaire en télétravail pour les salariés qui feront 2 heures supplémentaires sur la journée.

34/ Lors du dernier CSE, nous avons évoqué la pose de congés isolés, une fois passée la période de pose de congés. Vous avez répondu que cela était parfaitement possible si la règle des 60/40 était respectée. Dans cette même logique, cette réponse vaut-elle pour la pose d'une semaine de congé ?

La pose de congé isolé (en période courte) peut se faire si le respect du 60/40 s'applique.

35/ Pourquoi dans les CG, il a été demandé en octobre de poser les congés jusqu'à fin mai, voire fin juin, alors que la note du 27 septembre sur l'organisation du temps de travail prévoit un délai de 4 mois ?

Certains Centres de Gestions ont fait cette demande exceptionnelle pour une question d'anticipation de l'organisation.

Les élus rappellent à la Direction que cela doit rester exceptionnel ! La règle des 4 mois fixée dans les Accords doit être appliquée !!!

36/ Espace Sociétaire et Sinistres : Lors d'une déclaration de sinistre en ligne, le portail indique aux sociétaires le planning des démarches et interventions de nos services, soit : Expédition d'un rendez-vous pour expertise sous 5 jours maximum après la déclaration. Le rendez-vous intervenant dans les 48h après que le sociétaire ait reçu l'information, le délai entre la déclaration et l'intervention de l'expert est affiché à 7 jours maximum. Du fait du travail restant à faire après la déclaration, les délais sont largement plus élevés. Il s'ensuit des visites de sociétaires mécontents en agences et une image dégradée. Comment pensez-vous remédier à cela ?

La Direction attend un retour précis sur ce point pour la prochaine instance.

37/ Service Sinistres Internationaux : demande d'information sur l'état des stocks, les reliquats, les effectifs du service encadrement et salariés, CDD et CDI :

Informations chiffrées :

L'état du Stock est de 6 350 dossiers, avec 4 126 courriels et agd dépassés (reliquat) au 30 septembre 2022.

Ce service dispose de 2 encadrants, 16 collaborateurs dont 15 Conseillers en Relation Clients et 1 administratif.

En complément, le service dispose de 4 CDD dont 1 contrat d'apprentissage sous licence.

38/ Chiffres des baromètres à chaud :

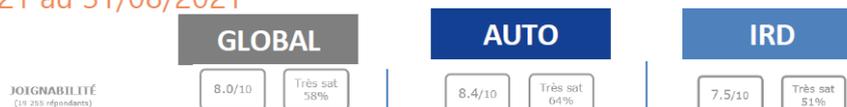
• En distinguant les CG IRD et les CG Auto.

Période : du 01/01/2021 au 31/08/2021

Indicateurs clés	Vision globale			Déclaration sinistre						Clôture d'un sinistre					
	AUTO	IRD	Total	PEC			NPEC			Après règlement			Sans suite		
	AUTO	IRD	Total	AUTO	IRD	Total	AUTO	IRD	Total	AUTO	IRD	Total	AUTO	IRD	Total
Recommandation (NPS)	+65	+40	+55	+70	+61	+67	+39	+20	+24	+67	+49	+61	+15	-5	+1
Satisfaction (sur 10)	8,9	7,6	8,4	9,2	8,7	9,0	7,4	6,3	6,6	9,1	8,1	8,7	6,4	5,2	5,5
Effort (sur 5)	1,8	2,4	2,0	1,7	1,9	1,8	2,0	2,3	2,2	1,7	2,5	2,0	2,6	3,0	2,9
Lien à la marque	+36	+19	+29	+44	+36	+42	+15	-3	+1	+35	+28	+33	-1	-21	-15

• En distinguant l'item « joignabilité » des autres items :

Période : du 01/01/2021 au 31/08/2021



Le constat montre que les écarts se maintiennent entre l'Auto et l'IRD, à la fois en joignabilité et en satisfaction « Client ».

39/ Le document mensuel intitulé « Présentation Technique IARD » de la Direction IARD incluant les taux de couverture cumulés jusqu'au plus récent possible :

Il est important de souligner que le taux de couverture Habitation GMF est repassé au-dessus de 100% pour atteindre 105%.

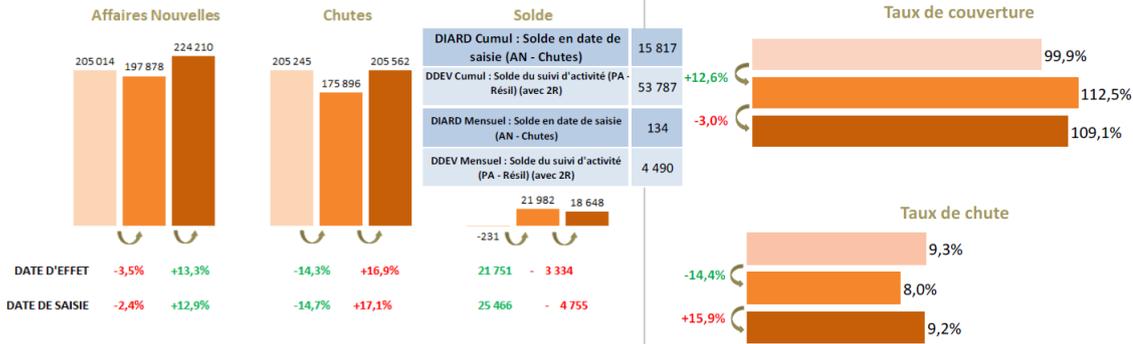
Résultats Production Auto GMF

Cumul à fin septembre



Portefeuille : 2 978 604
+0,6%

2019 2020 2021



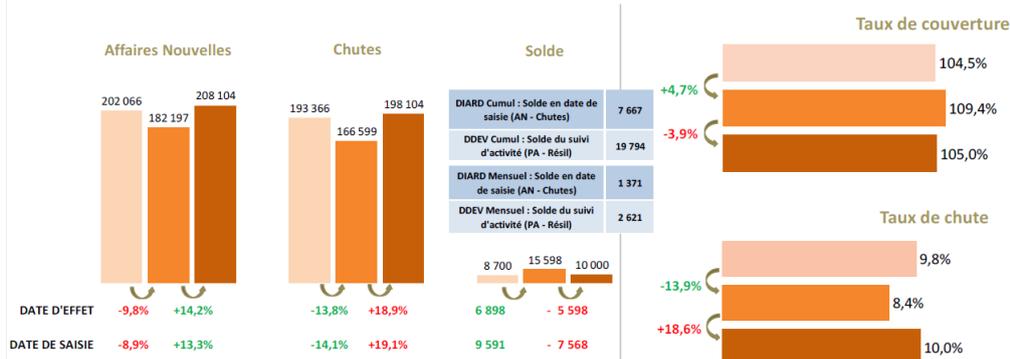
Résultats Production Habitation GMF

Cumul à fin septembre



Portefeuille : 2 648 467
-0,0%

2019 2020 2021



Accidents & Famille GMF

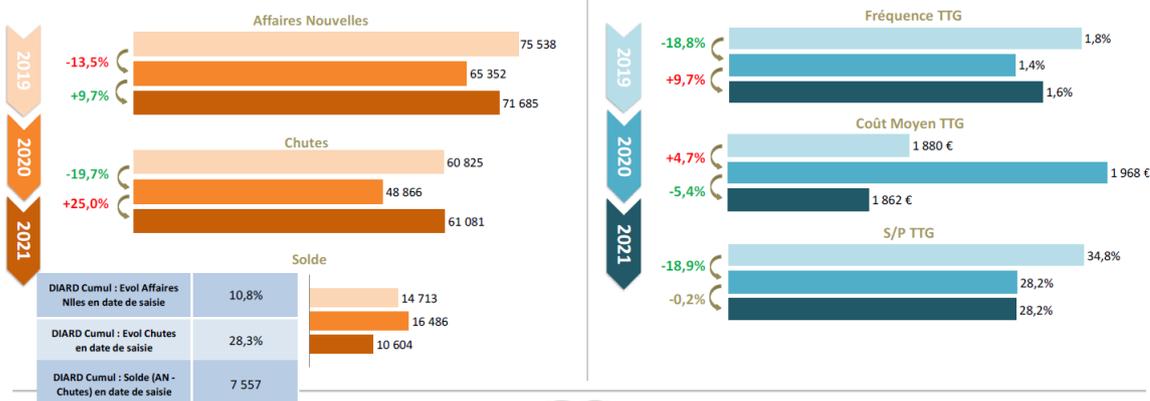
Cumul à fin septembre



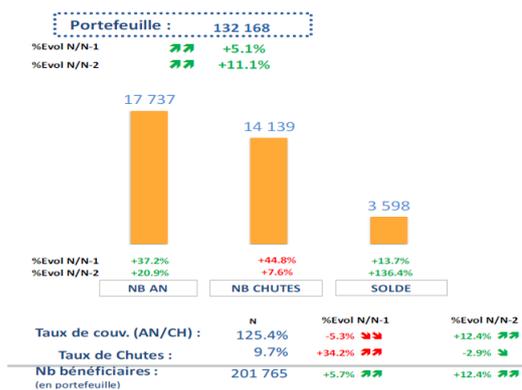
Production

Portefeuille : 1 320 288 +0,5%
Taux de cov. : 117,4% -12,2%
Taux de chute : 6,2% +24,0%

Technique constaté



Production GMF



40/ Effectifs entrées/sorties :

EN CONTRAT	LEVALLOIS		
	CDI	CDD	ALT
Embauches externes	229	372	83
Mobilités COVEA *	933		
Transformations CDD en CDI	69		
Transformations ALT en CDI	2		
TOTAL EMBAUCHES	1 233	372	83
Fins de CDD		371	41
Démissions	58		
Licenciements	43		
Ruptures conventionnelles	4		
Fins de période d'essai	40	16	
Retraites	139		
Décès	5		
Mobilités COVEA *	902		
TOTAL DEPARTS	1 191	387	41

Effectifs par Classe et par Genre au 30/09/2021 - CSEE Levallois

Classe Métier	Femmes	Hommes	Tot Cnts
Classe 1	2	1	3
Classe 2	36	20	56
Classe 3	506	137	643
Classe 4	2 045	760	2 805
Classe 5	794	501	1 295
Classe 6	364	314	678
Classe 7	50	74	124
Hors Classe	1		1
Autres / hors CCN Ass.			
Total Général	3 798	1 807	5 605

