

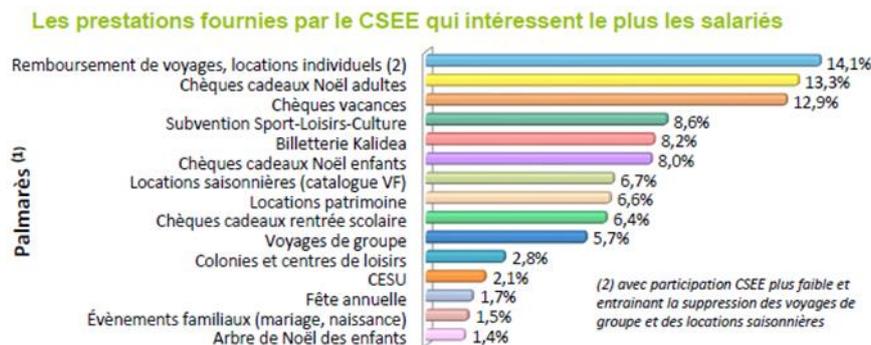
Brèves du CSEE LEVALLOIS des 2109 et 2209

Réunion Skype et présentiel

1) Questions Activités Sociales et Culturelles :

a) Point sur le sondage ASC

Cette enquête visait à évaluer l'opinion des salariés sur l'offre actuelle d'activités sociales et culturelles et sur les règles de fonctionnement du CSEE, mesurer leurs préférences dans les prestations et leurs attentes dans le développement de celles-ci pour permettre au CSEE de faire des choix dans le cadre d'une éventuelle réorientation de l'offre. **Vous avez participé à hauteur de 33,4 %, merci à vous.**



(1) Les points palmarès sont calculés par pondération : s'il y a 8 indicateurs à classer (comme dans cette question), l'indicateur récolte des points en fonction de sa position pour chaque répondant : position 1 : 8 points, position 2 : 7 points, ..., position 8 : 1 point, non classé : 0 point. Le total représente les points palmarès.

- 3 activités qui intéressent particulièrement : Remboursement sur facture de voyages ou locations individuels (notamment le choix 1 de 37% des répondants), Chèques cadeaux Noël adultes et Chèques vacances
- 3 activités qui intéressent également beaucoup de salariés : Subvention Sport-Loisirs-Culture, Billetterie Kalidea et Chèques cadeaux Noël enfants

Fort de tous ces constats, la commission ASC présidée par Dorothée Buffet de l'UNSa va travailler pour 2022 afin de répondre encore plus à vos attentes.

b) Bilan location saisonnière

Le Bilan est très positif puisqu'au total plus de 3 000 ayants droits sont partis sur la saison estivale grâce à la commission Vacances Famille coordonnée par Sylvie Salmeron de l'UNSa. Par ailleurs, la rénovation du patrimoine du CSEE se poursuit (Belle Plagne et La Tania pour cette année) **avec pour objectif de vous offrir des tarifs toujours plus attractifs dans des biens de qualité.**

c) Choix du logo du CSEE

Merci à tous les salariés pour leur participation au choix du logo. Grâce à votre implication, 15 € de Chèque Culture seront crédités sur le compte Kalidea pour tous les salariés le 30/9/21.

2) Questions RH :

a) Point sur le télétravail

- **Au sein de la Direction Indemnisation :** 2 jours de télétravail régulier seront accordés par semaine à partir du 1^{er} janvier 2022. La journée du jeudi reste non télétravaillable du fait de la réunion hebdomadaire sur cette journée. Par ailleurs, il ne sera pas possible de coupler le lundi et le vendredi afin de permettre un juste équilibre entre les conseillers sur ces journées très demandées.
- **Au sein de la Direction du Développement :** Dans tous les services concernés, hors réseau des agences, la formule à 2j sera dorénavant accessible. Nous reviendrons vers vous pour les modalités relatives à chaque service.

Pour ces 2 Directions, il n'y aura pas de quotas, le seul prérequis étant l'autonomie.

b) Point sur la pose de congés isolés et de JATT dans les CG

Les constats de terrain font état de l'impossibilité pour les salariés des CG de poser des congés ou des JATT en « dernière minute » en cas d'imprévu. La Direction rappelle que cela est tout à fait possible dans la mesure où la règle des présences en 60/40 est satisfaite. Un rappel sera fait aux RCG sur ce point.

c) Point sur la planification dans les CG

Depuis début septembre, la pause méridienne est désormais modulable selon certaines modalités :

- Possibilité pour un conseiller de modification de son horaire de déjeuner : lorsque le reste de la pause méridienne est consacrée aux flux froids (DSAF ou Gestion)
- Possibilité pour deux conseillers d'échanger leurs horaires de déjeuner : permutation de plages DST possible sur l'horaire 12 à 14h du même jour (Ces latitudes sont données indépendamment du fait que le(s) conseiller(s) est/sont en télétravail ou sur site, demande par email au manager GRC, copie POP/manager GDS et RCG, Soumis à accord managérial)

D'autres assouplissements sont à l'étude et sont susceptibles d'être accordés ultérieurement.

d) Point sur le dépassement des temps journaliers

Le dépassement d'horaire journalier en raison de réception des sociétaires : le principe de récupération est rappelé par la Direction (le service au client prime). Certaines informations selon lesquelles les conseillers ne peuvent pas récupérer ou encore, qu'il est interdit de poser de la récupération sur le temps de crédit du compteur de variation Débit/Crédit ou qu'il convient de conserver ce crédit au moins jusqu'au 30 novembre, ou que si le temps de récupération excède une heure, seules 12 minutes seraient récupérables, sont inexactes.

Nous vous invitons à nous signaler les difficultés éventuelles afin qu'elles soient remontées aux affaires sociales.

3) Questions Direction Indemnisation :

a) Information sur le projet d'évolution d'organisation du Service International Navigation

Les objectifs et enjeux

- Sur le plan conjoncturel, adapter notre organisation aux nouvelles exigences réglementaires (évolutions techniques), et aux évolutions technologiques (digitalisation).
- Sur l'axe « efficacité opérationnelle », être en capacité d'accompagner nos collaborateurs vers l'équilibre expertise/performance économique et relation client réussie.
- Sur l'axe « Ressources Humaines, Fières et engagées » poursuivre, suivre et maintenir les montées en compétence des conseillers (ères) développement relation client

Les principaux changements

- Une simplification de la chaîne managériale
 - *Changement de rattachement hiérarchique des conseillers (ères) développement relation client*
- La mise en place d'un rôle d'Animateur technique Sinistre (ATS)
 - *1 changement de métier : un manager de proximité qui devient Chargé Conseil Animation Relation Client > Animateur Technique Sinistre*
- Une évolution d'organisation sans changement de métier, de site et d'outils pour les conseillers et la gestionnaire administrative et logistique
- Les changements et impacts sont précisés en annexe pour les populations suivantes :
 - *conseillers (ères) développement relation client*
 - *manager de proximité*
 - *gestionnaire administrative et logistique*
 - *manager de coordination et d'expertise*

b) Information sur le projet de DEMAT des flux numériques.

1. « DEMAT » des flux numériques

Contexte

- Le projet « DEMAT » des flux numériques s'inscrit **dans la continuité de la DEMAT du Flux Entrants Papier** et des nouvelles fonctionnalités de la Messagerie Sécurisée.
 - *Rappel « DEMAT PAPIER » : Numérisation des courriers reçus sur de nouvelles adresses postales et une mise à disposition au format numérique sur le Poste de Travail et en GED.*

Objectifs

- Centraliser la gestion des échanges sur le plan de travail :
 - Papier
 - Messagerie sécurisée
 - Mail
- Déposer automatiquement en GED les mails entrants des « Tiers » et « Prestataires ».
- Permettre aux conseillers de traiter le flux entrant « MAIL » comme le flux « DEMAT PAPIER » avec le même parcours utilisateur sur le Poste de Travail.

Mise en Œuvre

- Création de nouvelles adresses mails de gestion
- Tous les mails reçus sur ces adresses seront intégrés dans les outils en suivant les mêmes règles Métier qu'un courrier Papier Dématérialisé.

Planning

- Livraison du projet le 28 novembre 2021.



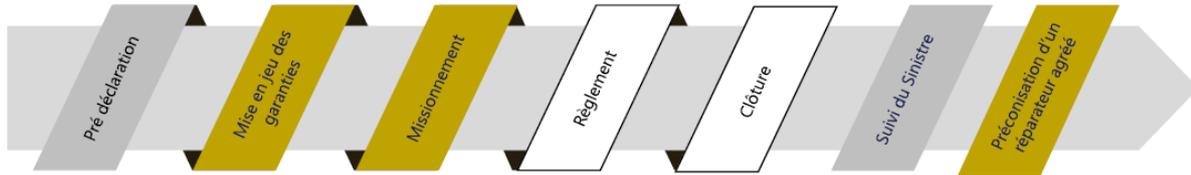
- *Mails entrants des « tiers » et « prestataires » : Ensembles des mails reçus pour la gestion sinistre excepté des mails des sociétaires.*
- *Les échanges avec les sociétaires devant se faire via la Messagerie sécurisée.*

c) Information sur le projet d'extension des parcours digitaux sinistre Auto/IRD

Extension du parcours AUTO GMF

1. Présentation du projet

DANS LA TRAJECTOIRE DE DÉVELOPPEMENT DU SELFCARE SUR LE PÉRIMÈTRE INDEMNISATION GMF
VISION GLOBALE



CONTEXTE

EVOLUTION DU PARCOURS DIGITAL AUTO

- Poursuite de l'ouverture automatique des garanties en événements naturels sur le parcours de **déclaration/gestion d'un sinistre Auto GMF**, qui a initialement démarré en juin 2020 par :
- la **mise en jeu automatique des garanties étendue** aux événements **accident et taggagé/vandalisme**
 - le **missionnement automatique** de réparateur/expert en **accident de la circulation** (véhicule seul ou contre un corps fixe), en **accident de stationnement** (sans tiers identifié), en **taggagé/vandalisme** (avec dépôt de plainte), en **grêle** et en **tempête**
 - la mise en avant du **réseau des réparateurs agréés Covéa** avec la **prise de rendez-vous bris de glace en ligne** directement sur le site de certains glaciers agréés

OBJECTIFS

- **Traiter un maximum de déclarations sinistre auto en totalité en selfcare** pour libérer les conseillers en Indemnisation des tâches administratives sans valeur ajoutée
- **Mettre en avant et orienter le client vers le réseau des réparateurs agréés Covéa** pour augmenter le taux de fréquentation, maîtriser la qualité des services et le coût moyen des réparations en auto

ENJEUX

- En interne : améliorer la **Performance Opérationnelle**
- En externe : développer l'**Excellence de la Relation Client**

PLANNING

- Mise en production le **28 novembre 2021**

DEMO VIDEO DU PARCOURS

- Voir l'annexe

Extension du parcours IRD GMF

1. Présentation du projet

DANS LA TRAJECTOIRE DE DEVELOPPEMENT DU SELFCARE SUR LE PERIMETRE INDEMNISATION GMF
VISION GLOBALE



CONTEXTE

EVOLUTION DU PARCOURS DIGITAL IRD

- Suite à la mise en production de juin 2020 (Ouverture des Garanties Automatiques/périmètre Evénements naturels), proposer l'**extension du parcours de déclaration/gestion IRD GMF** pour mettre en jeu les garanties et proposer des solutions d'indemnisation pour les événements naturels jusqu'à la clôture du dossier/agenda associé.

OBJECTIFS

- **Besoins métier :**
 - Pendant les pics d'activités liés à des événements naturels, maintenir la joignabilité à un bon niveau en automatisant le traitement de dossiers simples.
- **Objectifs du projet :**
 - Etendre le parcours digital existant en Tempête/Grêle/Neige pour les **dommages immobiliers en IRD** pour permettre à une catégorie de sociétaires la **possibilité de les indemniser en gré à gré (GAG) pour des petits dossiers** (montant <500 € → paramétrable), de **les clôturer ainsi les agendas associés en automatique**.
 - Orienter le **Client vers les parcours digitaux** et plus particulièrement **lors des événements naturels de grande ampleur**.
 - **Libérer ainsi les conseillers indemnisation des tâches administratives, sans valeur ajoutée**.
 - **Réduire le temps de traitement**. Augmenter la **satisfaction client**. Améliorer l'**image de la marque GMF**.

ENJEUX

- En interne : améliorer la **Performance Opérationnelle**
- En externe : développer l'**Excellence de la Relation Client**

PLANNING

- Mise en production : le **28 novembre 2021**

DEMO VIDEO DU PARCOURS

- Voir l'annexe



d) Point sur les déménagements dans les CG

Le bail du CG de CERGY arrive à expiration en fin d'année 2021. Une réflexion est en cours entre Covéa Immobilier et la Direction Indemnisation. Le site d'Ermont est pressenti mais une présentation sera faite en instance avant la fin de l'année pour une décision définitive. Rien n'est encore signé pour le CG de DOUAI. Pas de projet de déménagement pour le CG de La Défense même avec le départ de l'équipe Gestion Flottes Auto de MAAF.

e) Point sur la situation dans les centres de gestion

En octobre, des heures supplémentaires seront demandées (au moins 7 heures) dans les Centres de Gestion Habitation. Les derniers événements climatiques ont en effet altéré une amélioration qui était encore fragile selon la Direction et la joignabilité s'est dégradée.

La Direction reconnaît que les difficultés de recrutement compliquent la situation. Pour les élus, la question du Référentiel Métier avec la classification des conseillers GRC en classe 3 ainsi que la question du salaire est au cœur du problème.

4) Questions Direction du Développement :

a) Information Consultation sur le nouveau plan de travail agence 2.0

Le principe consiste dans ses grandes lignes à gérer toutes les activités de l'agence avec les principes structurants suivants :

- Réception des clients en face à face, travaux hors face à face et l'activité externe
 - Piloter de façon individuelle et collective l'activité et les résultats commerciaux
 - Pas d'objectifs individuels pour les collaborateurs d'agence
 - Permettre aux collaborateurs et à chaque niveau hiérarchique l'accès au suivi de son périmètre
 - Pas de chronométrage des actions réalisées
-
- Les appels téléphoniques sont réalisés automatiquement par le système
 - Remontée automatique du dossier à traiter par ordre de priorité en conformité avec le modèle agence
 - Le conseiller a tout le temps nécessaire pour traiter le dossier et décider des actions à réaliser (pas de temps imparti pour le traitement du dossier, à l'image de l'activité Appels entrants pratiquée par les agences actuellement)
 - L'enchaînement entre les dossiers est à la main du conseiller qui décide à la clôture du dossier en cours de la poursuite, ou non, sur le dossier suivant.

Concernant les appels sortants, il nous a été précisé qu'ils seraient lancés automatiquement par le système. Le conseiller ne serait pas soumis aux normes comme en CCC, pas de DMC etc. Il n'y aura pas de chronométrage. Tout est à la main du conseiller qui doit prendre le temps nécessaire pour chaque tâche.

Les élus UNSa ont manifesté leur inquiétude quant à l'utilisation de ce nouvel outil à des fins de compétitions entre collègues, agences. La Direction nous a affirmé que cet outil permettra la montée en compétences des salariés et qu'il va permettre un accompagnement pertinent afin d'atteindre les objectifs collectifs.

Le projet est en test sur la DR de Paris à partir d'octobre 2021. Un retour sera fait fin d'année 2021 pour un déploiement par lots jusqu'en 2023.

Les élus UNSa ont demandé un accompagnement et une formation allant au-delà d'une simple réunion hebdomadaire et des Slides. Face aux risques de dérives, l'UNSa a demandé à ce que tout soit fait auprès des managers de façon à ce que l'usage de cet outil ne soit pas dévoyé.

Vos élus UNSa ont également demandé, à ce qu'à chaque livraison de lot, un débat ait lieu au sein de la CSSCTE afin d'identifier et de remédier aux difficultés rencontrées par les salariés. La demande a été acceptée par la Direction.

b) Point sur le remailage des agences

- Fermeture d'agences : Provins, Nogent, Le Bouscat/Bruges (1^{er} Trimestre 2022)
- Fermeture d'antennes : Arpajon, Rungis
- Antenne de Saint-Maur passe en agence
- Concarneau est une agence qui passe Antenne.

Les élus UNSa ont interrogé la Direction sur le pourquoi du non passage de cette information au CSEC dans le cadre du PPSS, et ce au motif que les salariés concernés vont avoir des changements de postes avec de plus longs déplacements.

La Direction s'est engagée à revenir vers nous.

c) Point sur l'utilisation de Skype dans les CCC

Nous avons fait remonter le constat de terrain suivant : il est demandé d'ouvrir un Skype collectif pour faire le décompte des PA à la journée. Le CDRC se sent obligé d'indiquer sa production alors que les pratiques en CCC ont toujours été attachées à la confidentialité des statistiques qui restaient personnelles et non communiquées aux autres. Ce système met en avant les performers et pointe du doigt de manière plus implicite les CDRC qui ont plus de difficultés, ce qui empêche de travailler sereinement et risque de porter atteinte à l'esprit d'équipe.

Les élus UNSa ont demandé à ce que cette pratique cesse car elle met en porta faux la confidentialité des résultats de chacun et perturbe la santé psychologique des collaborateurs qui ressentent une pression au quotidien. Nous saisisons prochainement la Direction du Développement afin d'obtenir une réponse claire sur ce sujet et reviendrons vers vous.

d) Actualité GMF Assurances : intervention du Directeur Général

Quelques points notables :

- Forte augmentation des flux numériques, surtout en Indemnisation, flux supérieurs à ceux du Commercial.
- La Direction ne se satisfait pas de la situation des Services Indemnisations. Le taux de satisfaction de l'indemnisation IARD est insuffisant et la Direction Générale en a conscience.
- La baisse des flux physiques existait déjà avant la Crise Sanitaire mais elle s'est accélérée depuis un an et demi. Le maillage a été fait en fonction de ces baisses depuis 2015 : passage de 385 à 315 points de vente.
- Le Directeur Général reconnaît une forte mutation des tâches depuis 5 ans dans les agences.
- Les critères de maillage sont établis par la DG et ne seront pas donnés en instance.
- En termes de résultat commerciaux, l'Auto se redresse, l'Habitation est problématique et les produits complémentaires sont positifs.

Dans les Centres de Gestion, il y a une baisse des appels pour l'Auto mais pas pour les CG Habitation. La messagerie sécurisée est par ailleurs très utilisée. La Direction reconnaît ne pas se satisfaire du taux de satisfaction pour l'indemnisation Habitation. On compte + 30 embauches en 2021 en solde net et si rien n'est encore fixé pour 2022, il sera demandé encore des postes supplémentaires. La Direction souhaite examiner la question des non garanties en Habitation qui génèrent de l'insatisfaction en améliorant notamment les explications à la souscription.

Une ordonnance de février 2021 oriente une prise en charge de la complémentaire 50% selon les ministères. Les fonctionnaires vont avoir une prise en charge de la mutuelle à hauteur de 50%. Cela va se faire sur plusieurs années sans connaître les obligations. Les négociations sont en cours entre les représentants sociaux et les ministères sans laisser les retraités sur la touche. La GMF veut répondre aux appels d'offres des ministères pour ne pas perdre le portefeuille Santé et éviter une fuite du portefeuille IARD avec des produits croisés de la concurrence. Il ne faut pas revivre la labellisation perdue avec le Ministère des Armées et les Mutuelles référencées il y a quelques années.

