

Brèves C.S.E.E. NIORT

Réunion du 11 mai 2022

1. Présentation des bilans sociaux :

Fait marquant : l'absentéisme

Evolution des effectifs de + 0,8 % (L'embauche de CDD et d'alternants explique cette évolution.)

Hausse des alternants : 90 en 2020 ; 146 en 2021

Recours aux CDD différent selon les G.I.E.

80 % des CDD positionnés chez MAAF et plus particulièrement pour des opérations Santé chez MAAF Vie ou Euro Gestion Santé (Direction Assurance Vie)

Augmentation de + 7,4 % des suspensions de C.D.I. Il s'agit à 80 % de salariés en invalidité.

508 embauchés en C.D.I en 2021

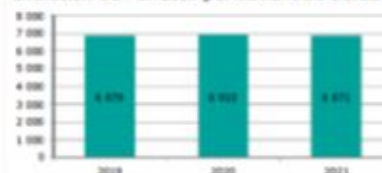
Néanmoins, il est à noter que la masse salariale est en baisse.

1.1 Effectifs

Effectif permanent⁽¹⁾ par genre et classe (Indicateur 112)

	Autre	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	hors classe	Total
Femme	6	14	65	622	2 308	1 190	294	30	8	4 537
Homme	1	5	30	118	717	976	397	79	19	2 342
Total 2019	7	19	95	740	3 025	2 166	691	109	27	6 879
Femme	6	14	62	638	2 307	1 189	315	38	1	4 570
Homme	1	4	31	125	720	984	402	76	2	2 345
Total 2020	7	18	93	763	3 027	2 173	717	114	3	6 915
Femme	5	12	53	619	2 294	1 188	354	37	1	4 563
Homme	1	3	24	136	703	955	413	71	2	2 308
Total 2021	6	15	77	755	2 997	2 143	767	108	3	6 871

Evolution de l'effectif permanent au 31.12



(1): L'effectif permanent comprend les salariés en contrat tout au long de l'année en CDI (y compris contrats suspendus)

Nombre de salariés titulaires d'un CDD au 31.12 selon genre et classe (Indicateur 113)

	Autre	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	hors classe	Total
CDD										
Femme	0	0	6	36	100	5	0	0	0	147
Homme	0	0	0	19	28	4	0	0	0	51
Total 2019	0	0	6	55	128	9	0	0	0	198
Femme	0	0	35	50	97	15	0	0	0	197
Homme	0	0	5	6	35	8	0	0	0	54
Total 2020	0	0	40	56	132	23	0	0	0	251
Femme	0	0	6	54	70	12	0	1	0	143
Homme	0	0	0	12	30	8	0	0	0	50
Total 2021	0	0	6	66	100	20	0	1	0	183
Alternant										
Femme	0	0	1	15	46	5	0	0	0	67
Homme	0	0	0	2	20	10	0	0	0	32
Total 2019	0	0	1	17	66	15	0	0	0	99
Femme	0	0	1	10	50	7	0	0	0	68
Homme	0	0	1	7	34	13	0	0	0	55
Total 2020	0	0	2	17	84	20	0	0	0	123
Femme	0	0	0	15	71	12	0	0	0	98
Homme	0	0	1	9	62	13	0	0	0	85
Total 2021	0	0	1	24	133	25	0	0	0	183

Autre : RMA CAP et congés

Répartition des effectifs CDD au 31.12.2021 par classe



Répartition des alternants au 31.12.2021 par type de contrats



Répartition des départs par motif

1.4 Départs

Répartition des départs par type et classe (Indicateurs 141-142-143-144-145-146-148-149)

Départs CDI, CDD et Alternant

Type de départs	Autre	CI 1	CI 2	CI 3	CI 4	CI 5	CI 6	CI 7	Hors classe	Total
Total départs CDI	1	2	10	56	219	85	15	4	5	397
Total départs CDD	0	2	21	109	216	21	0	0	0	369
Total départs Alternant	0	0	1	3	47	8	0	0	0	59
Total 2019	1	4	32	168	462	114	15	4	5	825
Total départs CDI	0	1	7	32	218	82	36	7	1	384
Total départs CDD	0	1	16	62	173	8	0	0	0	260
Total départs Alternant	0	0	1	7	46	12	0	0	0	66
Total 2020	0	2	24	101	437	102	36	7	1	710
Total départs CDI	1	3	16	57	217	107	23	8	0	432
Total départs CDD	0	0	42	87	193	26	0	0	0	348
Total départs Alternant	0	0	0	19	48	19	0	0	0	86
Total 2021	1	3	58	163	458	152	23	8	0	866

Autre : MMA CAP et concierges

Départs CDI par motif et par classe

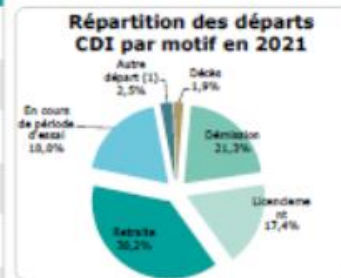
Motifs de départs	Autre	CI 1	CI 2	CI 3	CI 4	CI 5	CI 6	CI 7	Hors classe	Total
Démission	2019	0	0	0	19	52	18	4	1	94
	2020	0	0	0	8	43	20	9	2	83
	2021	0	0	0	7	53	25	4	3	92
Licenciement	2019	0	0	0	10	47	19	6	2	86
	2020	0	0	0	1	38	11	4	2	56
	2021	0	0	0	6	41	24	3	1	75
Départ au cours de période période d'essai	2019	0	0	0	13	72	4	1	0	90
	2020	0	0	0	7	56	4	0	0	67
	2021	0	0	0	12	64	4	1	0	81
Retraite	2019	1	2	10	13	45	38	4	1	117
	2020	0	1	7	16	67	39	20	3	153
	2021	1	3	15	30	52	45	15	4	165
Autre départ (1)	2019	0	0	0	1	6	0	0	0	8
	2020	0	0	0	0	8	5	2	0	15
	2021	0	0	0	1	4	6	0	0	11
Décès	2019	0	0	0	0	2	0	0	0	2
	2020	0	0	0	0	6	3	1	0	10
	2021	0	0	1	1	3	3	0	0	8

(1) rupture conventionnelle, amiable

Taux de départ (1)

	2019	2020	2021
Taux de départ	5,5%	5,3%	6,0%

(1) Départs CDI (hors mobilités Covea) exercice N / effectif au 31.12.N-1



Les CDI suspendus sont en augmentation en 2021.

Ce sont majoritairement des personnes en invalidité (80%), soit + 7.4 % en 2021.

La RH n'explique pas ce chiffre.

Peut-être que la période Covid particulière en 2020 a retardé le traitement des dossiers et qu'il y a eu un rattrapage en 2021 !

La rubrique « Autre » comprend les métiers suivants : concierge, femme de ménage.

38 % de départs en Retraite

24 % de Ruptures Conventionnelles.

1.9 Absentéisme

Nombre de journées théoriques de présence (Indicateur 182)

2019	2020	2021
2 698 182	2 717 368	2 724 099

Taux d'absentéisme maladie selon la durée (Indicateur 184)

	2019	2020	2021
≤ à 3 jours	0,4%	0,3%	0,3%
> à 3 jours et ≤ à 3 mois	2,0%	2,6%	2,4%
> à 3 mois	2,5%	2,5%	2,7%
mi-temps thérapeutique	0,6%	0,6%	0,6%
Total	5,5%	5,9%	5,9%

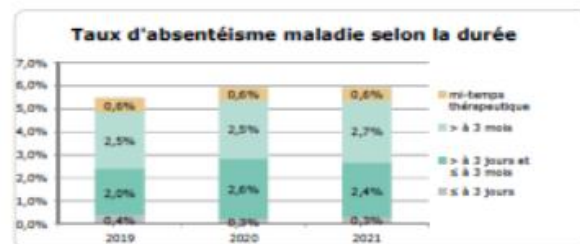
Périmètre : tous contrats confondus (CDI, CDD et alternants)

Taux d'absentéisme maladie par genre et par classe

	Autre	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	Hors classe	Total
Femme	14,5%	14,8%	6,7%	7,9%	7,4%	5,0%	3,2%	4,0%	0,7%	6,6%
Homme	0,0%	0,0%	4,9%	4,2%	4,9%	2,9%	1,0%	1,6%	1,5%	3,3%
Total 2019	12,6%	10,2%	6,1%	7,2%	6,8%	4,1%	1,9%	2,3%	1,3%	5,5%
Femme	5,5%	2,1%	6,3%	8,8%	8,6%	4,8%	2,3%	0,8%	2,5%	7,2%
Homme	0,0%	2,2%	2,4%	4,2%	5,8%	2,8%	1,0%	0,2%	1,4%	3,5%
Total 2020	4,6%	2,1%	5,1%	8,0%	7,9%	3,9%	1,6%	0,4%	1,7%	5,9%
Femme	0,0%	3,3%	5,5%	7,5%	8,7%	4,8%	3,2%	0,4%	0,8%	7,1%
Homme	0,0%	0,0%	1,1%	4,7%	5,5%	3,3%	1,5%	0,4%	0,0%	3,7%
Total 2021	0,0%	2,4%	4,1%	7,0%	7,9%	4,1%	2,3%	0,4%	0,3%	5,9%

Périmètre : tous contrats confondus (CDI, CDD et alternants)

Autre : MMA CAP et concierges



En 2021 :
Le taux d'absentéisme maladie de moins de 3 mois est de 2,7 %

Alerte sur la hausse importante des arrêts maladie sur les réseaux DCRC ou Agences !

La Direction ne nous donne pas d'explication, ni ne nous précise qui des agences ou DCRC sont les plus impactés !

Les élus réitèrent différentes pistes :

- des plages de travail du lundi au samedi avec une récupération plus difficile,
- des horaires élargis,
- une pression non justifiée,
- des managers qui ne sont pas à l'écoute,
- etc...

Rémunérations et charges sociales

Salaires Annuel moyen 43 000 €	Part des primes non mensuelles 4,6 %	Intéressement moyen 4921 €	Participation moyenne 2288 €
--	--	--------------------------------------	--

2.1 Montant des rémunérations

Salaires annuels moyens par classe et par genre (Indicateur 211)

	Autre	Cl 1	Cl 2	Cl 3	Cl 4	Cl 5	Cl 6	Cl 7	Hors classe	Total
Femmes	NS	NS	33 428	33 740	35 055	47 941	59 663	87 025	NS	40 126
Hommes	NS	NS	32 486	33 187	34 135	49 266	63 198	93 252	187 407	48 054
Total 2019	NS	NS	33 130	33 649	34 823	48 554	61 690	91 504	181 192	42 875
Femmes	NS	NS	33 525	34 542	35 435	48 444	59 905	86 301	NS	40 737
Hommes	NS	NS	32 628	34 446	34 342	49 468	63 429	93 026	NS	47 301
Total 2020	NS	NS	33 223	34 526	35 159	48 919	61 881	90 879	NS	43 021
Femmes	NS	NS	34 150	34 430	35 396	48 498	59 892	89 459	NS	40 823
Hommes	NS	NS	33 708	34 281	34 265	49 528	63 450	94 550	NS	47 118
Total 2021	NS	NS	33 995	34 404	35 109	48 970	61 833	92 751	NS	43 000

Salariés en CDI présents dans l'année, hors contrats suspendus
Salaires contractuels annuels brut base temps plein + primes valorisant la performance (1)
(1) : prime collective de compétitivité covéa, primes individuelles (campagne augmentations et primes), commissions (chargés d'affaires conseil et vente de Maaf Vie, mma cap), primes sur objectifs (C7, C6 et hors classe), variables inspecteurs
Autre : MMA CAP et concierges

Part des primes non mensuelles en % (Indicateur 212)

	Autre	Cl 1	Cl 2	Cl 3	Cl 4	Cl 5	Cl 6	Cl 7	Hors classe	Total
Femmes	NS	NS	2,0%	2,5%	3,3%	5,1%	1,9%	9,5%	NS	3,7%
Hommes	NS	NS	1,3%	2,4%	3,5%	5,4%	2,3%	10,5%	14,6%	4,8%
Total 2019	NS	NS	1,7%	2,5%	3,3%	5,2%	2,1%	10,2%	14,5%	4,2%
Femmes	NS	NS	0,3%	3,8%	3,0%	5,0%	1,5%	8,8%	NS	3,6%
Hommes	NS	NS	0,1%	4,6%	3,3%	5,6%	1,7%	9,9%	NS	4,4%
Total 2020	NS	NS	0,2%	4,0%	3,1%	5,3%	1,6%	9,6%	NS	3,9%
Femmes	NS	NS	0,3%	4,2%	3,7%	5,9%	1,8%	9,6%	NS	4,3%
Hommes	NS	NS	0,3%	4,8%	4,0%	6,7%	2,2%	11,1%	NS	5,1%
Total 2021	NS	NS	0,3%	4,3%	3,7%	6,3%	2,0%	10,5%	NS	4,6%

primes valorisant la performance : prime collective de compétitivité covéa, primes individuelles (campagne augmentations et primes), commissions (chargés d'affaires conseil et vente de Maaf Vie, mma cap), primes sur objectifs (C7, C6 et hors classe), variables inspecteurs

Salaires annuels moyens 2021 par classe et par genre

La rubrique « Hors Classe » concerne les 3 directeurs qui n'ont pas intégré Covéa D.

Nous interrogeons la Direction sur la hausse des effectifs et la baisse de la masse salariale.

La Direction répond que les nombreux départs en retraite et le repositionnement des nouveaux salariés en Classe Junior expliquent cette différence.

Les élus soulignent le peu d'efforts fournis par la Direction concernant les négociations salariales en 2022.

Il est à noter une grande différence entre les salaires d'une même classe.

La Direction indique que le différentiel s'explique par l'ancienneté.

Charges salariales globales

2.5 Charges salariales globales

Masse salariale (Indicateur 251)

	2019	2020	2021	Evolution 2020 / 2021
Masse salariale	615	621	600	-3,4%
Chiffre d'affaires	3 842	3 713	4 062	9,4%
Masse salariale / Chiffre d'affaires	16,00%	16,72%	14,76%	-11,7%

En MC

Masse salariale :

Total des salaires bruts soumis et non soumis

+ intéressement, participation (yc abondement)

+ total des charges patronales sur bulletin

+ total des charges patronales sur intéressement et participation

+ autres charges :

taxes sur salaire

impôts et taxes (forfait social, taxe formation, taxe apprentissage, effort construction,...)

Variable collective - Montant global et moyen par salarié bénéficiaire (Indicateurs 261 et 262)

	2019		2020		2021		Evolution 2020 / 2021
	Montant Global	Moyenne par salarié	Montant Global	Moyenne par salarié	Montant Global	Moyenne par salarié	
Participation	28 139 033	3 486 €	25 016 515	3 169 €	18 024 858	2 288 €	-27,8%
Intéressement	34 509 473	4 176 €	37 441 558	4 584 €	35 459 310	4 360 €	-4,9%
Intéressement Covéa	8 708 257	1 086 €	8 404 236	1 067 €	4 398 001	561 €	-47,4%
Total	71 356 763	8 749 €	70 862 310	8 666 €	57 882 169	7 104 €	-18,0%

En Euros bruts, en année de versement

Comme une nouvelle loi sur le calcul des effectifs va voir le jour (Sécurité Sociale), les élus demandent dès à présent le maintien des données antérieures dans les présentations prochaines. Le dossier est en cours d'instruction au niveau RH.

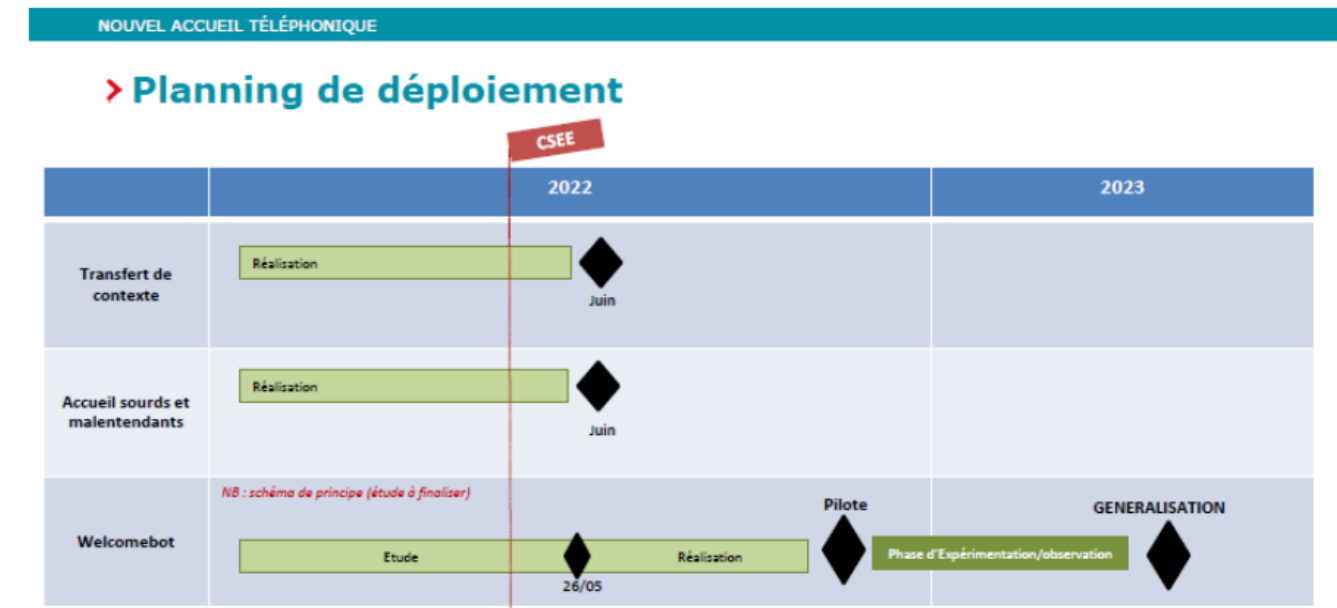
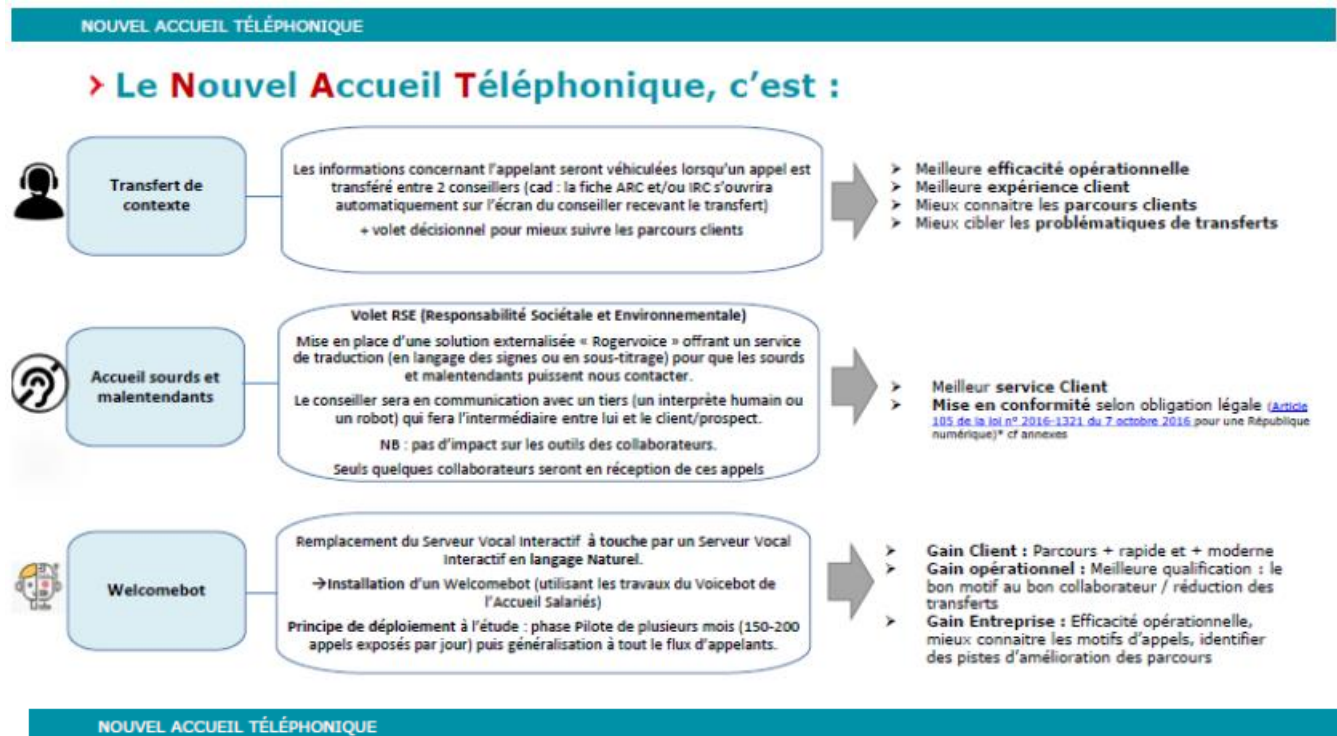
2. Questions diverses :

- Remaillage territoires des Conseillers Financiers : **les élus font part de plusieurs problématiques concernant le remaillage.**
De plus, il semble que tous les C.F. ne soient pas informés correctement, voire pas du tout, du nouvel accord les concernant. La Direction prend le point.
- ECLA : la Direction confirme que ce sont des **détachements au forfait jour**. La compensation, si elle se fait, est à la main du N+1 direct du collaborateur.
- Bornes de recharge véhicules électriques et sites équipés : La question sera abordé en C.S.E.C.
- Nombre d'agences ouvertes du lundi après-midi au samedi matin : 162
- Nombre d'agences en formule 17 JATT : 88
- Nombre d'agences en formule 22 JATT : 88

3. Nouvel Accueil Téléphonique (N.A.T.) :

Un appel sur cinq est source de transfert, avec perte de l'historique.

Tous les clients impactés sont ceux qui passent par le 30.15 ou le numéro noir de l'Agence (SVI).



4. Information/consultation sur le projet de déménagement du CCA d'Eybens et son passage en Net :

La Direction indique que nous sommes locataire du bâtiment.

L'implantation va beaucoup ressembler à celle du C.R.C de Nantes.

8 projets sont en cours sur la Charte Relation Client (4 aboutis, 4 en cours). Ces projets concernent 5 Directions Métiers.

Le Flex souhaité est à 0.8 % ; par groupe et non sur le plateau entier.

Les élus déclarent à la Direction ne pas comprendre la mise en place du Flex pour ce type d'activité qui ne semble pas adapté aux besoins des salariés.

Il y aura 10 postes pour 12 collaborateurs.

Si tous les collaborateurs devaient être présents, il y aurait de la place pour travailler sur le site autrement que sur les postes dédiés.

Concernant le parking, 8 places sont prévues au sous-sol avec un badge non nominatif (Ces places semblent réservées aux managers.) ; il y a également 30 places de stationnement libres.

Comme le bâtiment est en location, il n'est pas prévu de borne de recharge électrique.

Le projet d'implantation future – CCA Eybens

Transfert vers un nouveau site à proximité de l'actuel

- Site plus grand disposant de plus d'espace → 660m² VS 404m² actuellement,
- De nouveaux espaces mis à disposition des équipes (Un espace d'animation dédié à chaque équipe, salle de réunion et de restauration plus adaptées et plus grandes).
- La proximité du nouveau site entraîne un simple changement des conditions de travail.

Passage à un espace de travail NET pour toutes les équipes

- Un nouvel environnement de travail selon les nouveaux modèles Covéa (NET Charte RC),
- Un nouveau site qui sera pilote pour la charte Relation Client.

5. Information /consultation sur la mise en place du suivi de l'activité recours IRD :

Pour rappel : création d'une nouvelle entité de 8 personnes pour les recours spécifiques

Les constats

Au sein des équipes gestion IRD de l'ensemble de la Direction Indemnisation MAAF

- Des remontées terrain font état de difficultés pour appréhender certains recours
- Une activité recours organisée différemment selon les services (SMI, SIM, Construction, CE, Conventions)
- Une activité recours dé priorisée dans les périodes de forte charge

Au sein de la MAAF

- Un pilotage de cette activité quasi-inexistant en l'absence d'indicateurs
- Un manque de visibilité de la performance globale MAAF
- Un groupe dédié (GECIRD) donne une mesure de la performance mais sur une petite partie de l'activité

Au sein de Covéa

- Une mission d'audit interne sur l'IRD MAAF en 2021 a émis une recommandation sur l'amélioration de la gestion et le suivi des recours

Les objectifs et enjeux

Donner de la visibilité sur l'activité recours

- Mettre à disposition de l'indemnisation MAAF - IRD des indicateurs de suivi d'activité des recours :
 - quantitatif : en nombre et en €
 - qualitatif : respect des règles et process (délai, courrier type, ...), échanges avec les compagnies adverses...

Sécuriser les process des recours

- Fiabiliser certaines données déclaratives du sinistre
- Remarque : Ce projet est un élément de la thématique « Règles/Process » du programme ZEPH'IRD

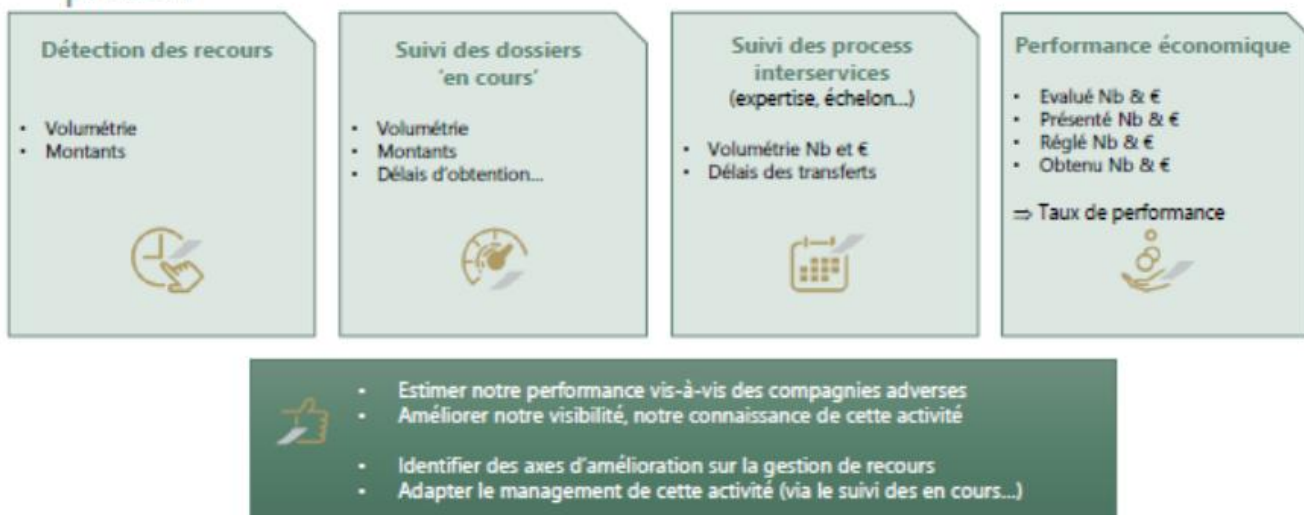
Mesurer la performance économique des recours émis et subis

Se donner la possibilité d'adapter nos pratiques de gestion

Le périmètre concerné

- Tous types de recours IRD & Construction. (Sauf pour la convention CRAC qui dispose déjà d'un pilotage spécifique)
- Toutes les entités IRD & Construction de la direction Indemnisation MAAF :
 - DSCI :**
 - Service Matériel IRD,
 - Corpo léger IRD,
 - DSTI :**
 - GECIRD,
 - SIM,
 - Centres d'expertise,
 - Service Construction,
 - Groupe Recours Spécifiques.

Temps 1 – Mettre à disposition les indicateurs recours tout au long du process



Temps 2 – Sécuriser les process recours



Moments clefs concernés

- **C1** : Découverte / Mise en jeu des garanties
- **C6** : Mise en jeu des garanties / Evaluations
- **A1-C2** : Traitement du rapport d'expertise définitif
- **C3** : Envoi de la réclamation
- **C4** : Mise à l'échelon Chef de service / Direction
- **C5** : Clôture du dossier

Fiabiliser les données - Top recours

- Le top recours est un champ déclaratif dans SIS permettant :
- de définir la présence ou non d'un recours dans le dossier
 - de spécifier s'il s'agit d'un recours subi ou à faire
 - d'indiquer l'issue du recours (Abandon, abouti...)
- Il s'agit de la valeur principale sur laquelle s'appuieront les indicateurs (Illustrations en annexe)

Les élus s'inquiètent sur la mise en place d'objectifs chiffrés suite à ce nouveau process.

La Direction nous informe que cela n'est pas prévu à ce jour.

Nous avons fait part de notre inquiétude sur les dérives ainsi que la possible pression exercée pour atteindre les objectifs.

La réunion se termine à 19 heures.

Prochain CSEE Niort : 29 et 30 juin 2022

