

# Brèves

## C.S.E.E. Ordinaire NIORT

7 décembre 2021

SEANCE ORDINAIRE SUR LES ATTRIBUTIONS EN MATIERE DE S.S.C.T.

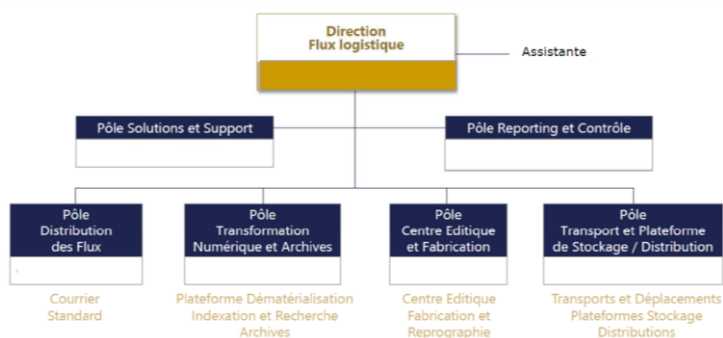
POINT « DIRECTIONS METIERS » :

### 1. Information/Consultation sur le déménagement de la Direction Flux Logistique : présentation :

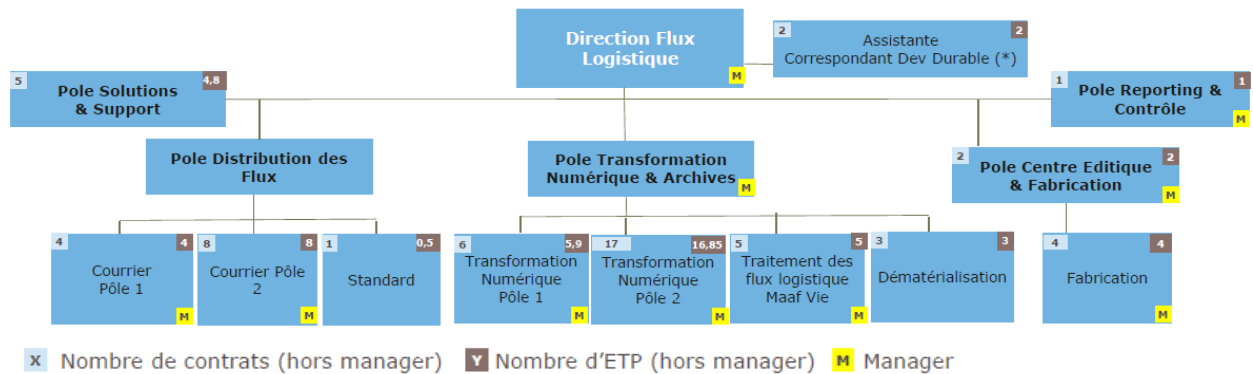
- Contexte : des locaux vétustes sur Dauphin 2 & 3, bâtiment qui doit être réhabilité dans le cadre de Niortissimo. L'opportunité de trouver une installation définitive, au lieu d'une zone de repli, argumentée par le besoin de surfaces supplémentaires
- Enjeux :
  - complexité des activités
  - besoin de sécuriser l'accès et la circulation des transports
  - conserver une proximité avec les Directions Métiers du site de Niort
  - proximité des équipes utile pour une bonne coopération inter-services
- Activités DFL présentes sur site :



- Organigramme : 68 personnes dont 5 arrivées depuis le 2 novembre 2021 venant du GERAP et en charge du traitement des Flux logistiques Maaf Vie :

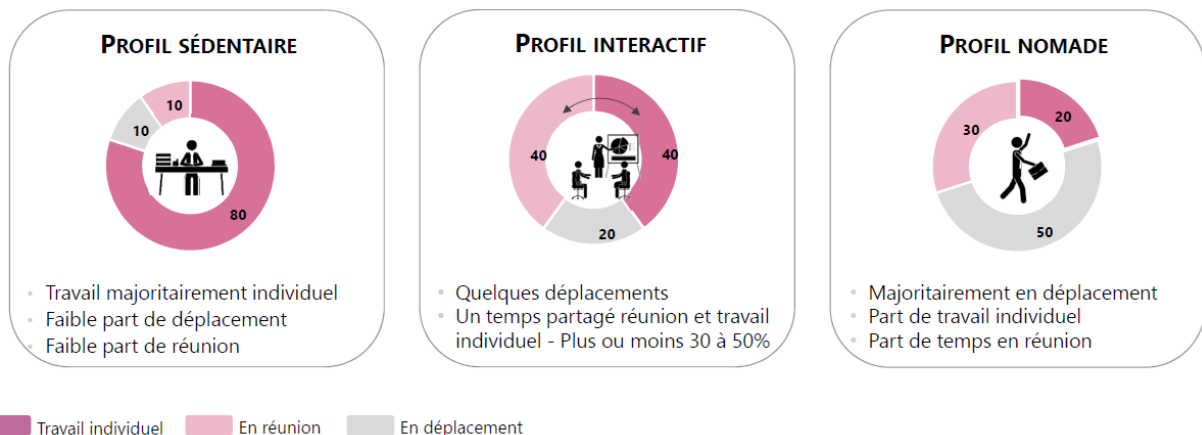


- **Projet d’emplacement futur : Narval (4 scénarii étudiés : Trident, Neptune, Corail et Narval) :**
  - aile gauche au RDC à l’emplacement des groupes de la DTSI pour qui un projet est en cours, non finalisé et qui sera présenté en CSEE début 2022 (site de repli à Neptune ou en bungalows selon les places disponibles avec D2 et D3 qui doivent être aussi relogés sur la même période)
  - passage à un espace NET pour une partie des équipes (Charte Support qui comprend les métiers suivants : Actuariat, Contrôle des risques, Finances-Investissements, Comptabilité-Contrôle de Gestion, Logistique-Achats, Vie Sociale-Juridique-International, Ressources Humaines-Communication Interne, Immobilier)
  - nouveau chemin d’accès plus sécurisé, permettant d’éviter le passage devant D4
- **Les effectifs niortais concernés :**



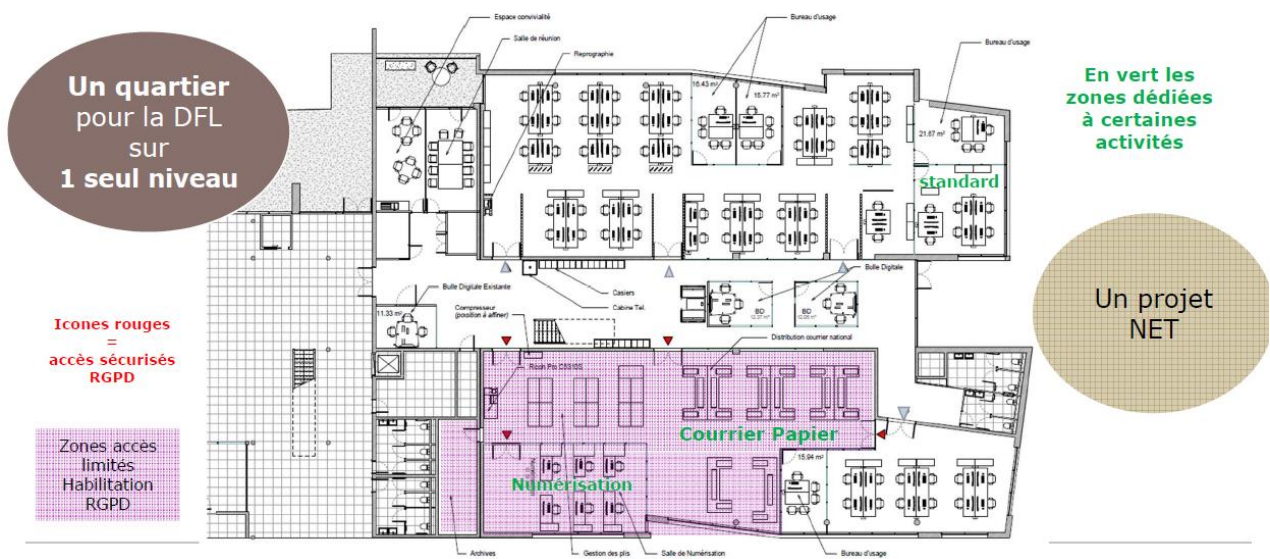
Hors contrats suspendus (CETR, invalidité)  
 Hors CDD – 4 actuellement pour surcroît d’activité -  
 (\*) recrutement en cours

- **Les profils fonctionnels, en s’appuyant sur l’analyse des activités des collaborateurs :**



- **Typologies d’espaces spécifiques à la macro-activité Support, prises en compte dans les espaces du quartier :** positions standard, positions variées, espaces interactifs, espaces communs. Pour chaque plateau, recensement en amont des spécificités en termes d’équipement PC (MAC infographie, station Bloomberg,...), logiciels, mopieurs multifonctions, téléphone
- **Taux de Flex selon la charte Support entre 0.6 et 0.8 maximum (postes standards) :** à déterminer.
- **Ergonomie du poste de travail :**
  - analyse complète des sources de danger et attention particulière aux ambiances lumineuses et acoustiques ainsi qu’à l’espace disponible
  - prise en compte des besoins et équipements spécifiques, en collaboration avec la Médecine du Travail et la Mission Handicap

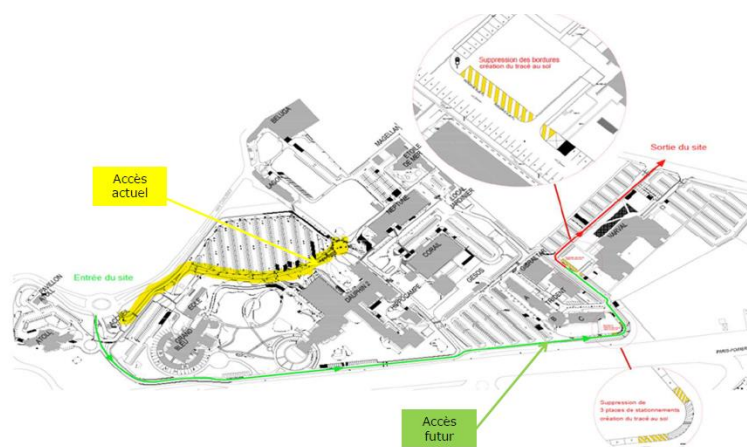
- 25% des bureaux sont réglables en hauteur, régulation naturelle (sur D4, la totalité des bureaux n'est pas utilisée)
- Quartier dédié sur Narval :
  - L'espace prévu sur le plan prévoit environ 60 personnes ; on sera plus proche de 0.8 que de 0.60 en Flex.
  - Les espaces individuels handicapés ne rentrent pas dans la surface dédiée au Flex.
  - Utilisation de CITEO pour suivre la disponibilité des espaces (notamment pour les grands espaces ou espaces spécifiques non visibles)
  - Pour chaque collaborateur, une dotation d'un PC 22 pouces, un Samsung A40, un casque usage intensif Sennheiser SC 665, clavier et souris sans fil avec piles recyclables, pour faciliter la mobilité
  - La distribution du courrier est de plus en plus exceptionnelle, en lien avec la dématérialisation.



- Espaces plus lumineux, acoustique renforcée particulièrement au niveau du standard (pas en Flex) et la Numérisation. Les parties Numérisation et Courrier Papier ne sont pas en Flex et sécurisées selon RGPD. Le papier ne sortira pas de cet espace ; sur le plan, environ 60 personnes, hors Numérisation & Courrier. 3 personnes travaillaient en local aveugle avec 3 jours de congés supplémentaires (50 jours consécutifs sans lumière = 1 jour de congé supplémentaire) et à compter du déménagement, perte de cet avantage (ce n'était pas un groupe fermé).

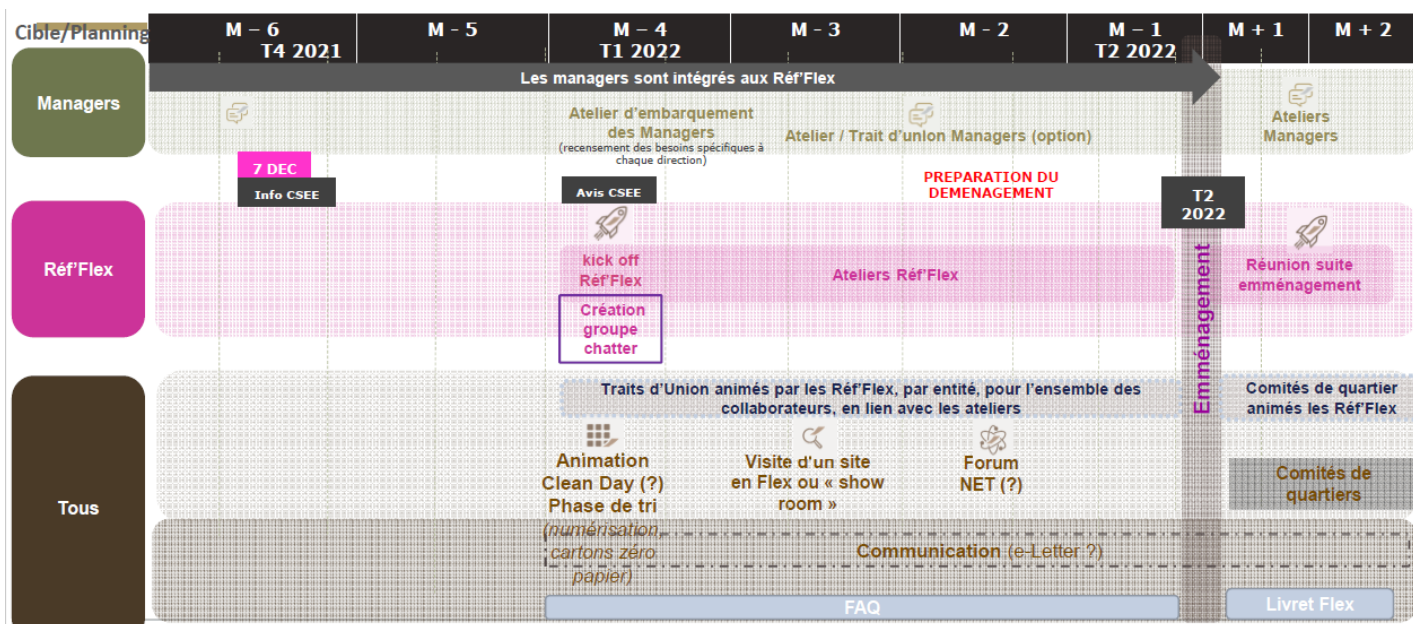
Ajustements nécessaires de la charte si des remontées les montrent ; simulations des usages sur plans grand format

- Un nouveau chemin d'accès plus sécurisé vis-à-vis de la circulation des camions de livraison



- accès futur en vert, avec nécessité de réaménager le virage de Trident, en épingle à cheveu en supprimant des places de parking ; sécurisation des entrées/des bordereaux de livraison avec une entrée unique sur le site déjà sécurisé
  - les heures de récupération du Drive ne sont pas les heures de circulation des véhicules logistiques
  - environ 130 rotations par semaine sur 2 fournisseurs avec lesquels des négociations sont en cours ; 110 seront faites par des camions inférieurs à 3 mètres, passant sous Narval et normalement déchargées par le chauffeur. En prévision, des collaborateurs seront formés CACES (caristes) pour conduire le gerbeur. Demande de véhicules électriques ou hybrides.
  - l'accès au sous-sol mesure 3.30 mètres de haut, voir si les livraisons avec des camions plus petits sont possibles ; les gros camions stationneront en extérieur sur les bandes jaunes.
  - une signalisation renforcée sera effectuée ; le plan de circulation piétonnier sera modifié. L'immobilier sur l'année prochaine souhaite revoir l'intégralité du plan piétonnier sur le site Niortais car il n'est pas globalement satisfaisant.
  - les horaires de livraison sont dans le cahier des charges (en dehors des heures d'accès des salariés) excepté retard de livraison.
- Analyse des changements :
    - pour les collaborateurs :
      - nouveau concept immobilier et organisationnel
      - nouveaux outils et applicatifs, notamment en fonction de l'âge des salariés et de la durée d'appropriation
      - changement de culture (relations interpersonnelles) et interaction avec d'autres projets (télétravail)
    - pour les Managers :
      - idem collaborateurs, le dernier point précédent étant accentué.

- planning :



## 2. Information/Consultation sur le projet d'implantation d'un Drive sur le campus niortais :

- **Consultation :**

### Avis de l'UNSa sur le projet d'implantation d'un Drive sur le campus niortais :

Le centre Leclerc de Niort Mendès, 1<sup>ère</sup> enseigne en termes de chiffre d'affaires sur le bassin niortais, a approché le Groupe Covéa afin de proposer la mise en place d'un point relais Drive, implanté sur le campus, à l'usage exclusif des collaborateurs du groupe Covéa.

Ce projet, soumis aux élus lors du CSEE Niort du 19 octobre 2021, est présenté comme un complément à l'offre de services aux collaborateurs déjà existante autour de la conciergerie, telles que ventes à la mini-boutique, pressing, offre de contrôle technique, vente de panier de légumes,...

L'offre Drive est identique à celle « grand public » et les transactions commerciales sont réalisées entre le client et Leclerc, sans participation de l'employeur. Le site de commandes est accessible à tout moment, deux livraisons sont prévues par jour sur le parking du bâtiment Narval, avec récupération possible entre 11h30 et 14h et 16h et 19h, en présence de salariés Leclerc.

Leclerc prendra à sa charge l'installation de la structure démontable avec des chambres froides et réseaux associés, positionnée près du bâtiment Narval et accessible depuis l'une des entrées de la rue Prévert. Celle-ci occupera 6 places actuelles de parking et environ 10 places pourront être réservées pour la récupération des achats par les collaborateurs.

Si les élus UNSa ont conscience que ce projet apporte un service supplémentaire aux salariés, ils s'interrogent toutefois sur le choix de cette enseigne, plutôt que de retenir et valoriser des producteurs locaux, plus en phase avec le RSE. On se souviendra, pour les plus anciens, que des artisans et producteurs étaient régulièrement présents sur le campus, proposant tout un panel de produits ou cadeaux.

Les élus UNSa auraient souhaité qu'un sondage auprès des salariés du siège soit réalisé avant la signature de la Convention.

Les élus s'interrogent également sur l'utilisation par la Direction de ce service pour argumenter l'attractivité de la marque afin d'attirer de nouveaux collaborateurs dont les profils, aux compétences spécifiques, sont recherchés au siège.

De plus, il est noté que le créneau de fin de journée s'achevant à 19h, conduit les collaborateurs à rester plus tard sur le lieu de travail, heures déclarées ou pas, appréciant ce service qui leur évite un déplacement dans la zone commerciale proche.

Les élus s'interrogent également sur la gestion des flux de véhicules à proximité de ce poste Drive, se situant sur l'axe fréquenté de l'accès rue Prévert. De même, la capacité de 10 véhicules en attente de récupération sera-t-elle suffisamment dimensionnée ? On note aujourd'hui 350 utilisateurs actifs de la conciergerie et une hypothèse de 100 à 150 clients attendus au démarrage de ce service. Avec une hypothèse inconnue de répartition des commandes dans la semaine, l'éventualité d'un engorgement de la récupération à certaines heures est à envisager, d'autant plus que les produits frais ne peuvent être stockés dans les réfrigérateurs de l'entreprise. La récupération coïnciderait alors à l'heure de fin de travail des salariés, à mi-journée ou le soir.

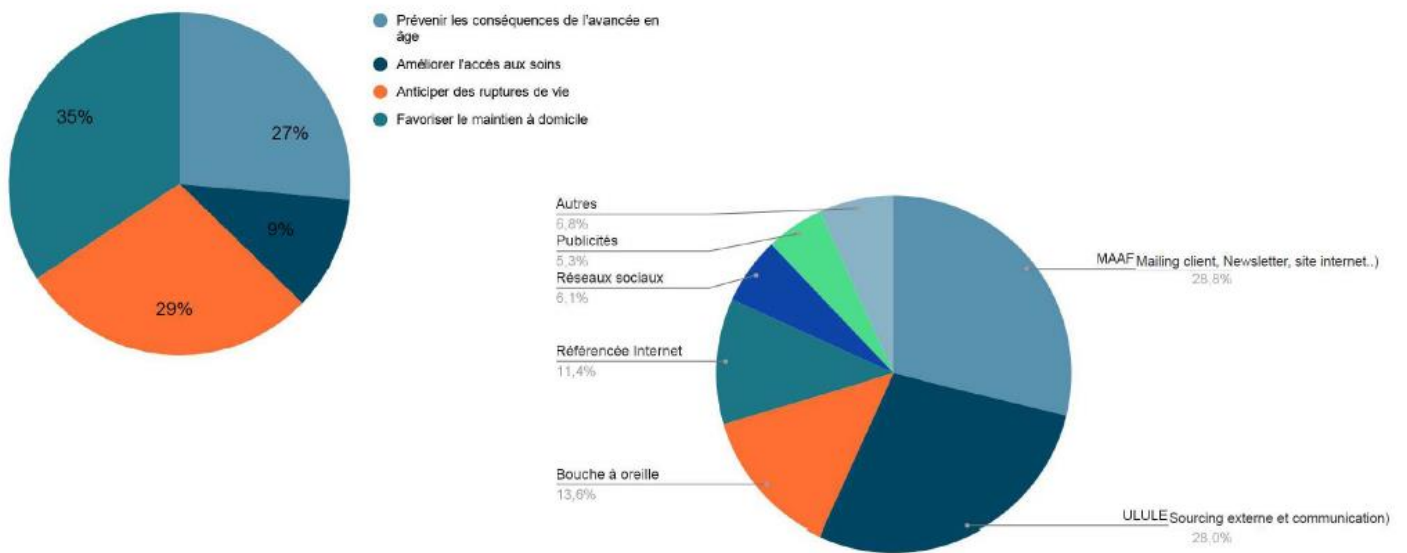
Qu'en sera-t-il si ce service rencontre un succès dépassant les prévisions de commandes ? Ce service pourrait-il être limité à un nombre d'utilisateurs ? Des créneaux de récupération plus contraints aux salariés ? Un aménagement de plus grande ampleur sur le campus sera-t-il nécessaire ?

Les élus UNSa prennent acte de ce projet et demandent un suivi du nombre d'utilisateurs pendant l'année d'activité prévue par convention, et des flux de récupération par tranches horaires, notamment la tranche horaire 18h/19h.

## 3. Point sur l'actualité de la Fondation MAAF :

- Point sur l'activité 2021 :

- Bilan campagne de financement participatif avec Ulule :
  - 133 intentions de candidatures
  - 54 structures ayant déposé un dossier complet
  - 11 lauréats



Les projets sur la thématique « Améliorer l'accès aux soins » sont difficiles à trouver (9% des projets), seul l'ANCREAI a été retenu.

- Les 11 projets sélectionnés avec le Conseil Scientifique et soutenus en 2021:

	<b>Ange à dom</b> Une application pour palier aux déficiences auditives de nos seniors		<b>Walk</b> Dispositif médical de stimulation cérébrale
	<b>Lis mon livre</b> Accès à la lecture pour les personnes âgées malvoyantes		<b>L'Amirtruc</b> Les trucs et astuces pour hémiplegiques, mono-manuels et personnes âgées
	<b>Familis en Harmonie</b> Coup de main aux seniors en situation de handicap et leurs aidants		<b>Les Doigts Qui Révent...</b> Coffret multisensoriel évocateur de souvenir
	<b>Watchhelp</b> Une application pour l'autonomie des personnes atteintes de troubles cognitifs		<b>Mon veilleur et moi</b> Une plateforme d'entraide multigénérationnelle de lutte contre le sentiment d'isolement
	<b>ANCREAI</b> Promouvoir le dépistage et l'accompagnement des cancers pour les personnes en situation de handicap vieillissantes		<b>Gaspard Senior</b> Une aide quotidienne de suivi, grâce à un dispositif connecté, à destination des personnes âgées en situation de handicap
	<b>DANSEZ le Tango Ensemble</b> Ateliers de tango pour les personnes atteintes d'une maladie neurodégénérative		<b>L'AMISTRUCS DES AMISPLÉGIQUES</b> Le livret des trucs astuces pour les personnes en perte d'autonomie
	<b>Unis-cités</b> Projet d'aide aux seniors en situation de handicap et à leur famille		<b>Les doigts qui révent</b> Coffret multisensoriel évocateur de souvenir

- Volonté d'engager aussi bien les salariés que les assurés : avec les prix « coup de cœur » ; pour les collaborateurs « mon veilleur est moi » ; pour les clients « lis mon livre » ; prix du jury « Walk »
- Des projets qui ont su engager le grand public :
  - ⊕ 10 projets financés avec succès vs 7 en 2020
  - Près de 70 K€ collectés (+ 43% /2020) dont près de 35 k€ d'abondement versés par la Fondation MAAF
  - 6 990 € en moyenne collectés par projet
  - 384 contributeurs

Projets	Montant collecté	Montant recherché	% atteinte d'objectif	Nombre de contributeurs
Ange à Dom	10 020 €	4 500 €	222 %	48
Walk	10 456 €	2 500 €	418 %	20
Lis mon Livre	5 198 €	4 500 €	129 %	28
L'amitruc	9 554 €	6 000 €	159 %	70
Unis-cité	60 €	4 500 €	1 %	5
Les doigts qui révent	7 430 €	4 500 €	165 %	47

Projets	Montant collecté	Montant recherché	% atteinte d'objectif	Nombre de contributeurs
Watchelp	10 062 €	5 000 €	201 %	31
Mon veilleur et moi	4 590 €	3 000 €	153 %	50
Gaspard Senior	4 850 €	3 000 €	161 %	25
ANCREAI	5 144 €	5 000 €	102 %	39
Ma Vie	2 600 €	2 500 €	104 %	29

- Plan d'actions 2022 : Handicap et Vieillesse :

- Appel à projet avec ULULE, avec les sous thématiques :

- Anticiper les ruptures de vie
    - Favoriser le maintien à domicile
    - Améliorer l'accès aux soins
    - Prévenir les conséquences de l'avancée en âge

- Thématique de l'habitat :

- Evolution des réflexions du Conseil Scientifique en novembre 2020 :

- Le financement de la partie ingénierie sociale de 3 projets (hors bâti et aménagements techniques) afin de créer des contenus de type cahier des charges, cahier de bonnes pratiques pour aider les communes à mener à bien leurs projets
      - Créer des outils, type MOOC, afin de sensibiliser et diffuser les bonnes pratiques auprès des décisionnaires (villes/communes/régions)

- Importance du lieu de vie pour maintenir une interaction sociale de qualité

- Des évolutions réglementaires et des pratiques très importantes : mise en place de l'Observatoire de l'Habitat Inclusif, rapport Piveteau/Wolfrom, loi Elan, aides financières désormais accessibles auprès de l'ARS

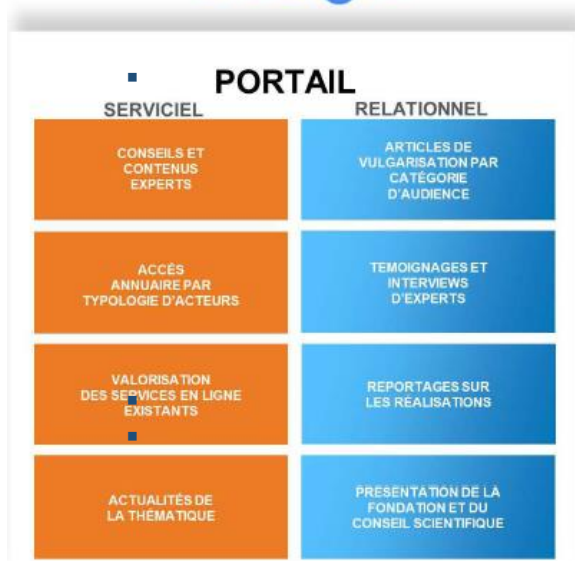
- Création d'un portail Web, avec des cibles prioritaires identifiées : élus locaux, bailleurs sociaux, associations et entreprises économie solidaire, recherchant en projet immobilier

- Quelle navigation et quelles catégories ?



**Un site internet construit sur le niveau de maturité des internautes et en fonction de leurs besoins avec des contenus rangés dans trois catégories**

- Quels types de contenus ?



## Les contenus serviciels et relationnels pour bénéficier du savoir sous plusieurs éclairages

### SERVICIEL

Il faut donner accès aux contenus académiques, aux textes, aux lois et règles et renvoyer vers les bons sites référents qui éclairent les différents aspects administratifs et fonctionnels

### RELATIONNEL

Il faut des contenus racontés, vulgarisés, des retours d'expériences d'acteurs qui savent expliquer et qui ont vécu des expériences et des réussites

- Mise en ligne du portail pour juin 2022, avec valorisation par Paul Joly, Expert Judiciaire spécialisé en réaménagement de locaux suite à handicap, élu local, lors des Journées de l'Urbanité à St-Germain-en-Laye
- Un développement tourné vers la politique d'impact sociétal MAAF, en utilisant l'hébergeur vert canadien PlanetHoster ; l'objectif est d'avoir un site tendant vers les 100% d'Accessibilité Numérique

- Actualité de la Fondation MAAF :

- émission Dis-moi oui Handi, près de 5 000 écoutes pour les 2 premiers épisodes, <https://www.sogoodstories.com/podcasts/dis-moi-oui-handi/> fauteuil Newlive, lancé lors du salon Autonomic de Paris du 12 au 14 octobre 2021 ; <https://www.youtube.com/watch?v=oqKX8Fm2x80>

#### 4. Information/Consultation sur le projet d'évolution d'organisation Middle-Office/ATRC MAAF :

- Consultation - avis de l'UNSa :

Les élus UNSa sont amenés à se prononcer sur le projet d'évolution d'organisation Middle-Office/ATRC MAAF.

Pour rappel, depuis la mise en place de l'ANI, généralisant les offres de Santé Collective, deux équipes interviennent en renfort des réseaux commerciaux, agissant avec une complémentarité d'activités et occupant un même plateau au bâtiment Trident :

- un Middle-Office rattaché à la Direction du Développement MAAF en soutien pour le contrôle et la complétude des dossiers,
- une ATRC, rattachée à la Direction des Opérations Santé Prévoyance, en qualité de conseil sur le réglementaire, les process de souscription, la vie du contrat.

Depuis 2018, on assiste à une modification de la commercialisation, avec l'arrêt des offres en co-assurances MAAF/APGIS et le démarrage du partenariat avec APRIL dont l'arrêt est prévu début 2024.

L'objectif présenté de cette évolution d'organisation est de se projeter sur le modèle cible (reprise des offres assurées par Covéa et distribuées par les réseaux MAAF), de simplifier l'organisation vis-à-vis des clients internes des réseaux commerciaux en identifiant le bon interlocuteur et de maîtriser les frais de gestion sur une activité en run off ou totalement déléguée à APGIS.

Le projet propose de rapprocher ces deux services au sein de la DOSP, avec un management commun, favorisé par le départ en retraite du manager de l'ATRC, et sans modification d'implantation. L'impact social est présenté comme inexistant : conservation des métiers, des groupes fermés, du temps de travail, de la fiche d'organisation et du système



de rémunération en vigueur. La principale évolution concerne le Middle-Office, composé d'un manager, de 9 collaborateurs et d'un alternant, qui change de Direction.

Les élus UNSa, à l'issue de la présentation du projet, ont noté les points d'interrogations actuelles et les incertitudes futures suivantes :

- Ce projet, qui est à l'horizon 2024, semble être une étape avant nouvelle modification.
- Ce rapprochement des équipes est-il une première étape avant la mutualisation des activités ?
- En 2024, la Santé Collective sera-elle complètement abandonnée ?
- Les activités de l'ATRC sont amenées à évoluer, sans vision précise à ce jour.
- Les collaborateurs du Middle-Office changent d'employeur et de Direction, nécessitant une appropriation d'un nouvel environnement.
- L'activité du Middle-Office évoluera-t-elle, voir même sera-t-elle épaulée ou remplacée par un outil ?
- Aucune création de poste n'est prévue ; les remplacements sont confirmés ; quid toutefois de l'alternant présent au M.O et non comptabilisé dans les ETP ? Pourra-t-il être intégré définitivement dans les équipes s'il le souhaite ou en cas de départ, comment sera traitée la charge de travail qu'il réalisait ?
- Il est indiqué que le Manager encadrera 16 personnes ; même si la Direction indique prendre la mesure et être attentive sur la charge de travail associée, un suivi est nécessaire et les élus resteront vigilants. Il est à noter qu'aucune étude d'impact n'a été réalisée puisque ce salarié est seul impacté.

Pour ces raisons, l'UNSa prend acte du projet

## SEANCE ORDINAIRE

### POINT « DIRECTIONS METIERS » :

#### 1. Point intermédiaire sur le test RSM Auto Jeunes conducteurs – Mise en place d'un circuit direct DCRC-RSM :

- Rappel du contexte : la division « Risques sur Mesures » RSM permet à MAAF de conserver un client lorsque celui-ci sort des critères de souscription des offres MAAF, en proposant des offres d'assureurs partenaires. A ce titre, RSM contribue à la fidélisation des clients MAAF.
- Premiers enseignements du test RSMJOKER/DCRC :
  - ✓ Un circuit direct DCRC/RSM qui génère des flux et un potentiel de développement de CA
  - ✓ La mise en place d'un agenda JOKER facilite la coopération avec le DCRC et la prise en charge de la demande client hors horaires d'ouverture RSM
  - ✗ La cible « jeunes conducteurs » ne génère pas, à date, un taux de transformation satisfaisant

Test JOKER / DCRC NANTES  
1- cible : CNE Non MAAF ou dont les parents ne sont pas assurés en auto chez MAAF  
du 7/06/21 au 14/11/21

FLUX GLOBAL	AGENDA	TEL	TOTAL
Mise en relation et RDV	107	234	341

FLUX GLOBAL (mise en relation et RDV)	NOMBRE	DEVIS APRIL FAIT	REFUS JOKER & APRIL	% DE DEVIS FAIT / FLUX GLOBAL	NOMBRE DE CONTRATS
TOTAL GÉNÉRAL	341	130	211	38%	4

TAUX DE TRANSFO (CONTRATS/DEVIS RÉALISÉS)	3%
---	----

Passage de 24% de devis envoyés (auto primo) à 38% de devis envoyés (élargissement de la gamme APRIL AUTO)

- Parmi les causes de refus : APRIL commercialise un contrat Equité et non un contrat sur mesure pour MAAF. APRIL refuse donc les jeunes conducteurs de plus de 25 ans alors que de plus en plus de jeunes obtiennent tardivement le permis, bien après 25 ans ; puissance des véhicules, pose d'un boîtier qui permet de mesurer la façon de conduire (malgré la confidentialité des mesures enregistrées).  
→ La question se pose des véhicules électriques ou hybrides dont la puissance est forte (Zoé : 110 CV) ; Comment seront donc analysées les puissances à l'avenir ?

- Pas de volonté de se développer sur les jeunes conducteurs, ce n'est pas une cible rentable donc, sous réserve de réponse des produits.

Seuls les enfants d'assurés sont acceptés sur les 3 marques Covéa ; cela semble être le cas de nombreux assureurs concurrents. En termes de tarifs, MAAF reste dans le marché, à 5% près.

- Accord avec APRIL, à l'issue de la période de risque aggravé ou jeunes conducteurs, on les propose à l'agence MAAF et on les réintègre.
- En conclusion : proposition d'une offre si demande, mais on ne cherche pas à développer davantage les contrats.
- Réussite du point de vue prises de rendez-vous, extension vers un test aux clients PRO avec le DCRC de Tours (11 CDRC Pro et 1 Manager) + RSM PRO : 8 conseillers + 1 Manager.
- Ouverture de 8h30 à 17h30
- Intérêt pour MAAF : ne pas perdre le client qui aurait déjà souscrit des contrats PRI auprès de MAAF. Il complète par un contrat HISCOX via RSM.
- Test : durée minimale de 6 mois du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin 2022
- Les impacts :
  - DCRC : pas d'impact ; la nouveauté est le transfert des appels sur la ligne dédiée RSM PRO.
  - RSM : pas d'impact mais embauche d'un CDD en sécurité en cas de succès du test. La nouveauté consiste à recevoir des appels directs du DCRC ; difficulté possible de prises de RV des CCP avec des délais acceptables

## 2. Questions diverses :

- Augmentation VIVINTER pour cotisations 2021 vs 2020 : + 21% ; est-ce normal ?
  - ⇒ A remonter en CSEC
- DA au Forfait Jours : doit-il être présent sur site les samedi matin ou lundi matin lorsque l'agence est ouverte ? Selon son organisation de travail, le DA compte ou ne compte pas dans les effectifs
- GECO continuerait ses prestations du fait de la charge de travail ? A voir en relation avec Star80 et si contrat se termine = vérification RH.
- ATOLL, espace de restauration au 1<sup>er</sup> étage réservé à la RH : une signalétique vient d'être posée pour éviter les altercations ou incompréhensions qui ont eu lieu entre salariés.
- Pour résorber les 21 000 mails, proposition d'heures supplémentaires.
- Demande d'un outil pour la protection d'un salarié lorsqu'il travaille seul :

Réponse RH : Vérifier pas d'autres mesures envisagées. Une organisation syndicale va porter cette requête auprès de l'Inspection du Travail. A suivre...

- Outil Mappy : impossible de se connecter depuis un portable MAAF alors qu'il sert de référence à la RH pour le calcul des indemnités kilométriques !

Réponse RH : vu avec le service informatique, MAPPY n'est plus accessible car il faut un accès supplémentaire que l'informatique ne peut mettre en place. On peut encore l'utiliser sur les téléphones ; à la place, Google Maps peut être utilisé, avec des résultats identiques.

