**CR CSEE DU 11 MAI 2022**

**1.** Bilans sociaux - Présentation des bilans sociaux des sociétés relevant du périmètre du CSEE Niort de l’UES Covéa

+0,8% de l’augmentation de l’effectif : +0,8% de CDI + progression d’alternant. Cela compense la diminution des CDD (-23%)

Au global hausse de l’effectif au global de 0,8%

Le gros des effectifs se trouvent dans les classes 4 (45,7%) et 5 (29,6%)

Recourt au cdd diffèrent selon les sociétés. MAAF Mutuelle, MAAF Assurance SA et EUROPAC qui emploient le gros des CDD (env 80%)

Augmentation des CDI suspendus : Très majoritairement représenté par l’invalidité (80%) – 7,4% en 2021 de suspension.

Baisse significative de la masse salariale : 621 Millions à 600 Millions. Cela peut s’expliquer par le départ de haut salaire remplacé par des nouveaux entrants au profil junior.

76% des embauches CDI concernent des non cadres.

Augmentation des départs aussi bien pour les CDI, les CDD et alternants. Mais compensé largement par un recrutement de CDI. Augmentation des départs alternant car une forte politique concernant les alternants

38% des départs en 2021 sont lié au départ en retraite.

Hausse des licenciements : + 19

11 ruptures conventionnelles / Au global sur COVEA 24 autres départ (qui englobe les ruptures conventionnelles)

Hausse des départs de 5,3% à 6,0% qui s’explique par une hausse des départs à la retraite

 Avons-nous atteints le pic de départ des retraites ? Sinon pour quand est-il prévu ?

Depuis quelques années nous sommes sur de haut volume. Pas évident de donner de la visibilité sur les années futures. Nouvelle prise de point !

Focus sur les effectifs du DCRC :

719 CDI dont 19 suspendus (719 dont 19 suspendus en 2020)

6 CDD (vs 11 en 2020)

12 alternants (VS 7 en 2020)

Soit 737 salariés en 2021 comme en 2020 (en 2019 - 724)

Absentéisme stable au global : 7,3% en 2019 ; 8% en 2020 ; 7,8% en 2021

 Sur la classe 4 : 10,4% ! Très haut.

Absentéisme maladie plus important dans les réseaux.

Demande de l’impact de l’absentéisme entre les populations qui peuvent télétravailler ou non. Demande aussi en fonction des jours de travail sur la semaine (entre ceux qui travaillent sur 5 jours et ceux qui travaillent sur 5,5 jours) – A priori pas d’indicateur dans ce sens.

Salaire annuel moyen : stable – 21 euros

Pour les hommes il baisse de 0,4% pour les femmes ils augmentent de 0,2%

Pour les non cadres rémunération moyenne sup pour les femmes et l’inverse pour les cadres.

Entre 2019 et 2021 baisse de la rému des 10 + élevés – 1 millions… COVEA D

-18% de la rému variable (intéressement et participation) entre 2020 et 2021

2555 salariés ont eu une AI en 2021 vs 1609 en 2021 (dont 624 en classe 4 et 501 en classe 5)

762 salariés ont eu une primée en 2021 vs 1346 en 2021

Ces chiffres s’expliquent par les enveloppes octroyés lors des NAO.

Temps partiel en baisse. 818 en 2021 vs 859 en 2020 et 883 en 2019.

Ils représentent 10,8% des effectifs globaux. 15,2% de femme vs 2,5% chez les hommes. Temps partiel plus important chez les non cadres vs les cadres

Formation : 94% des salariés formés en 2021. Taux similaires aux années précédentes

**2.** Vote des mesures salariales pour les salariés du CSEE Niort de l’UES COVEA (AG et AI)

Propos CFDT retenue : 2% pour 2021 ; 1,5% pour 2022 ; 3% AI et gratification

Pas de propos UNSA

Propos CGT : 5,5% au global + 1,5 Ai

Propos CFE CGC : 2% en 2021 et 1% en 2022 + 3% AI

Propos CFTC : 2,8 % en 2021 Rien pour 2022 pour le moment + 2,5 AI

Propos FO : 2% en 2021 2,5% en 2022 + 2% AI

**3.** Rapports des commissions

Commission des marchés. Elle s’est tenue le 26 Avril.

Etude du renouvellement de 4 prestataires / Etude de 2 nouveaux prestataires

*Diffusion tourisme* : Avis favorable

*Temps jeune :* Avis favorable

*Valt 33 :* Avis favorable

*Isula :* Avis favorable

*Mycomm :* avis favorable

*Productions sport voyages :* élus présents a décidé de référencer ce prestataire et de déroger à la règle de dépendance économique\*, en plafonnant à hauteur du chiffres d’affaires 2021 soit 38.295 Euros, sous réserve d’obtenir une caution bancaire sur tous les fonds engagés.

Commission ASC :

Séjours enfants : 11 refus 251 enfants vont pouvoir partir vs 230 en 2021

Choix du séjour linguistique automne 2022 : 74 enfants vont partir pour un budget de 51505 euros

Annulation du concert de Soprano début Juillet à Paris : Solde de 4265 euros à date suite à cette annulation. Travail sur autre concert, spectacle

Rentrés scolaire : bons d’achat rentrée scolaire de 50 euros

Dossier réclamations : dossier Disney

Appart du CSE : Poursuite des rénovations (appart des Gets, Paris, Kerjuano, Ste Maxime, Barcarés et Playa de Aro)

Travaux en cours dans la salle de sport. Réouverture prévue à la rentrée.

La section taekwondo a repris ces cours le 4 Avril

**Court séjour** :

Offre thalazur achat de 256 coffrets

Week end Parc Asterix les 31 octobre au 1er Novembre avec billet peur sur le parc

Week end Utopia : 45 cabanes repartis sur 5 sites pour le dernier week end de Juin

Week end sportif proposé pour 2023 dans le Jura 4 jours 3 nuits

**Location été** :

2197 demandes contre 1822 en 2021

555 semaines acceptés et 830 refus

Toutes les semaines restantes sont ouvertes à tous

Les prestations été seront ouvertes au retraites le 3 Juin

**Voyage** :

11 places restantes pour les iles anglo saxonne

2 places pour Stockholm

25 places vendues pour Port Aventura sur 30

Laponie, Costa Rica, Seychelles, Laos Cambodge, Mondelios pour les voyages hiver au soleil

Val Thorens sur les 4 semaines des vacances scolaires de février 2023

Thomas Cook : Remboursement suite à la faillite de 37209 euros pour Berlin et le Maroc

**4.** Vote sur les devis concernant des travaux de deux biens immobiliers du CSEE Niort de l’UES Covéa

29 votes favorables

3 abstentions (CGT)

**5.** Questions diverses

ECLA : Mission au forfait jour. Le manager d’origine pourra valoriser financièrement via les AI et prime ce travail.

Nombre d’agence ouvertes du lundi matin au samedi midi (5,5 jours par semaine et les formules JATT 17 et 22)

Avec 17 JATT : 88 agences 22JATT : 88 agences

Nombre d’agences ouvertes du lundi après-midis au samedi matin :

162 agences

Combien d’agences ont eu un refus de demande en passage 22 JATT ?

Pas de données. Les refus ne sont pas tracés dans l’outil

Combien de changement d’horaire depuis le 1er janvier 2022 : pas d’infos

24 agences sont ouvertes du lundi matin au vendredi après-midi

42 agences sont en 4JATT avec compensation (modalité 2)

Modalités 2 n’est plus souhaités par la direction.

260 agences sont en 4JATT

**1.** Information sur le projet Nouvel Accueil Téléphonique (NAT)

Le contexte :

Le **Serveur Vocal Interactif** est un lieu de passage exclusif des flux téléphoniques chez MAAF : 10 millions d’appels par an. Ce dispositif rencontre des irritants client et aussi salariés.

Le NAT c’est :

***Transfert de contexte*** : Les informations concernant l’appelant seront véhiculés lorsque l’appel est transféré entre deux conseillers – la fiche ARC et ou IRC s’ouvrira automatiquement sur l’écran du conseiller qui reçoit le transfert

***Accueil sourd et malentendants*** : Mise en place d’une solution externalisée « rogervoice » offrant un service de traduction pour les sourd et malentendants. Le conseiller sera en communication avec un tiers qui fera l’intermédiaire entre lui et le client/prospect. Seuls quelques conseillers seront en réception de ces appels

***Welcomebot***: Remplacement su SVI à touche par un SVI en langage naturel

***Impact Transfert de contexte :***

Population impactée : CDRC direction indemnisation et direction dev

Impacts : Evolution du bandeau tel : accès à un annuaire des entités pour effectuer le transfert + info liées au transfert (tps d’attente + origine de l’appel)

Bénéfices salariés : Pour le salarié initiant le transfert : process simplifié / Pour le salarié recevant l’appel : réduction d’effort

Dispositif d’accompagnement : Communication en réunion hebdo + retour d’expérience avec les managers.

***Impact Accueil sourd et malentendants :***

Population impactée : CMI et CMA Niort ; Vietel ; Pôle technique de Rouen ; Service relation client direction prévoyance.

Impacts : Posture face à ces appels « particuliers »

Dispositif d’accompagnement : Sensibilisation d’1 heure pour les salariés concernés + retour d’expérience.

***Impact : Welcombot***

Population impactée : CDRC direction indemnisation et direction dev

Impacts : Très faible pendant la période de test (150 appels par jour) / Pas d’impact d’outil

Bénéfice salariés : les appels sont mieux aiguillés

Dispositif d’accompagnement : Infos pendant la période de phase pilote / a compléter au besoin pour la généralisation

Planning

Transfert de contexte : Juin 2022

Accueil sourd et malentendants : Juin 2022

Welcomebot : A finaliser – généralisation souhaitée pour 1er trimestre 2023

**2.** Information/Consultation sur le projet de déménagement du CCA d’Eybens – Passage en NET

- Présentation

Besoin d’un centre plus grand car un nouveau groupe va être créé. Seulement 4 places de parking actuellement. On va passer d’un site de 404 m2 à un site de 660m2. Apport d’espace collaboratif et de salle de réunion supplémentaire.

Passage en NET. Taux de flex 0,8.

Aujourd’hui 32 salariés avec 2 recrutements en cours. A terme 44 salariés sur le nouveau site (3 groupes de 12 conseillers)

Le futur site se trouve à 5 km du site actuel et à 8 minutes en voiture.

Allongement moyen de 1,9 km pour un temps de trajet quasi équivalent.

Nouveau site sur Echirolles / parc d’activité sécurisé. Bâtiment de 2010 équipée de la fibre optique.

Accès PMR avec ascenseur.

Parking vélo ; parking extérieur libre (une trentaine de places) ; places sous-sol avec badges (8 places au sous-sol prévu dans le bail de location). A ce jour pas de borne électrique pour les véhicule. Réflexion en cours au niveau de la direction.

Bâtiment en location / Il y a d’autres entreprises – plateau de bureau.

Tram et gare à 10 minutes à pied. 2 lignes de bus à 100. Restauration à proximité à pied et Drive Intermarché.

Casier individuel pour ranger ses affaires.

Espaces de travail :

En 3 catégories

Positions standards où se trouvent les ilots. Dans ces postes de travail il y a des électrifié qui permettent de faire monter le bureau.

Positions variés et les espaces interactifs.

Le RDC du nouveau centre hébergera les 3 groupes, 3 espaces d’animations (1 par groupe), un espace convivialité, 3 bulles de double écoute (1 par groupe), un bureau d’usage fermé et des bureaux ouvert disposant de cloison séparatrice.

A l’étage on trouve une grande salle de réunion, le réfectoire, un espace déconnexion, un bureau d’usage et des rangements.

Plan d’accompagnement au changement NET : L’accompagnement a pour objectif de favoriser l’appropriation de leur nouvel environnement de travail par les collaborateurs (connaissance des espaces et leurs usages, matériel…)

L’équipe d’accompagnement du changement

 Une équipe pluridisciplinaire qui se structure dès le début du projet

• Facilitatrice Programme NET*, Agence des Transformations (Direction de la Dynamique Interne)*

• Responsable Ressources Humaines *(Direction des Ressources Humaines)*

• Préventeur et Médecin du travail, *Prévention et Santé au Travail (Direction des Affaires sociales et de la Prévention)*

• Référente Mobilités Douces*, Agence de la Transition Sociétale et Ecologique (Direction de l’engagement sociétal)*

• Chargée de communication*, Communication Interne (Direction de la Dynamique Interne)*

• Contributeurs DTSI et Covéa Immobilier

*+*

• Managers de proximité *et* Référents Flex Office « Réf FLEX »*, Centre Corporel Auto Eybens, Direction Indemnisation MAAF*

Rôle du manager central

Réseau référent terrain : Les ref flex – relais terrain

1 jour par mois sur une durée moyenne de 6 mois

Il faudra rendre un avis sur ce sujet

**3**. Information sur le test FLASHDOC IRD

Même principe que pour l’auto

Le conseiller envoie un sms ou un mail au client avec un lien afin de lui transmettre les documents.

Solution en test sur IRD Strasbourg avec 4 personnes.
Début le 16 mai – Premier bilan en septembre

Gain de temps pour le salarié

Prise de position plus rapide / Doc classe en 1 temps en GED

Pour le client : service différenciant, prise de décision facilité dans certaines situation/info plus complète ; moindre effort car le doc n’est pas à renvoyer.

Proposer flash doc pour les documents qui paraissent pertinents : Devis/ Facture sup à 500 euros ; photos des dégâts ; convoc a expertise : tt autre doc que le conseiller pense pertinent de demander via flash doc.

Ce qui va être observé :

* Acceptation du client
* Doc pertinents éligibles à flashdocs
* Appétence et difficultés des conseillers
* Impact sur le temps de communication

**4**. Information/ consultation sur la mise en place du suivi de l’activité Recours IRD

- Présentation

***Objectifs :***

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

Projet en 2 temps

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

Détection des recours / suivi des dossiers en cours / Suivi des process interservices / Perf eco

Estimer notre perf vis-à-vis des compagnies adverses

Améliorer notre visibilité, notre connaissance de cette activité

Identifier des axes d’améliorations

Adapter le management

Temps 2 : Sécuriser le process recours

Les principaux changements :

Nx indicateurs mis à la dispo du manager via le portail indemnisation pour rendre visible l’activité recours IRD et mieux qualifier l’activité des conseillers

Fiabiliser les donnes et guider les conseillers

Un projet sans changement de process, d’outils, d’orga du temps de travail

Pour les conseillers :

Une plus grande visibilité et valorisation de leur activité / Une aide dans le repérage des incohérences

Pas de changement dans le métier, dans la gestion des dossiers

Impact sur les processus (rappel des consignes, un éclairage autour de l’utilisation des champs « top recours »

Quelques notifications non bloquantes sur l’outil

Pour les managers :

Plus grande visibilité

Pas d’impact sur le métier

Appropriation progressive à partir du recueil d’avis. Adaptation régulière des indicateurs en mode amélioration continue

Il y aura un kit livré au manager permettant l’accompagnement des salariés.

Planning prévisionnel : temps 1 dès Juillet 2022 ; temps 2 fin septembre 2022