

Procès-verbal
Comité d'Entreprise GMF Assurances
26-27 Septembre 2018

Présences séance ordinaire du 26.09.2018

LA DIRECTION
MME CHARTON
MRS HUMBERT
GUIBERT
VIEILLEFOND
COTREUIL
BOUTAULT

INVITES EXTERIEURS
-

LES MEMBRES TITULAIRES ELUS		
CFDT	Mme	MOREL
	Mme	GOASGUEN
	M.	NAVARO
	M.	RIVERA
CFE-CGC	Mme	-
	M.	MARC
CGT	Mme	GIRARD
	M.	AMARRE
CFTC	M.	CHRETIEN
	Mme	ASSAOUI
CGT-FO	Mme	-

LES MEMBRES SUPPLEANTS ELUS		
CFDT	Mme	ADJAL
	Mme	BOURQUIN
	Mme	GASTINEAU
	M.	GUICHARD
CFE-CGC	M.	-
	Mme	MONNEUSE
CGT	Mme	DELAIGUES
	M.	-
CFTC	M.	CIONCI
	M.	BIALOUX
CGT-FO	M.	REBILLAT

LES REPRESENTANTS SYNDICAUX		
CFDT	M.	DECRESSAT
CFE-CGC	M.	MEYNARD
CGT	M.	DARGACHA SABLE
CFTC	M.	SLONSKI
CGT-FO	-	

<i>Elus excusés</i>	
CFE-CGC	M. DEGRIER
	MME FONTAINE
CGT-FO	MME ABRIAL
CFDT	-
CGT	M. GOUSSARD
CFTC	-

Procès-verbal
Comité d'Entreprise GMF Assurances
26-27 Septembre 2018

Présences séance ordinaire du 27.09.2018

LA DIRECTION	
MME	CHARTON
MR	HUMBERT

INVITES EXTERIEURS
-

LES MEMBRES TITULAIRES ELUS		
CFDT	Mme	MOREL
	Mme	GOASGUEN
	M.	NAVARO
	M.	RIVERA
CFE-CGC	Mme	-
	M.	MARC
CGT	Mme	GIRARD
	M.	-
CFTC	M.	CHRETIEN
	Mme	ASSAOUI
CGT-FO	Mme	-

LES MEMBRES SUPPLEANTS ELUS		
CFDT	Mme	ADJAL
	Mme	BOURQUIN
	Mme	GASTINEAU
	M.	-
CFE-CGC	M.	-
	Mme	MONNEUSE
CGT	Mme	DELAIGUES
	M.	GOUSSARD
CFTC	M.	BIALOUX
	M.	CIONCI
CGT-FO	M.	REBILLAT

LES REPRESENTANTS SYNDICAUX		
CFDT	M.	-
CFE-CGC	M.	MEYNARD
CGT	M.	DARGACHA SABLE
CFTC	M.	SLONSKI
CGT-FO	-	

<i>Elus excusés</i>	
CFE-CGC	MME FONTAINE – M. DEGRIER
CGT-FO	MME ABRIAL
CFDT	MR GUICHARD
CGT	MR AMARRE
CFTC	-

ORDRE DU JOUR DU COMITÉ D'ENTREPRISE DES 26 ET 27 SEPTEMBRE 2018

Questions internes CE :

1. Approbation du PV de la réunion commune CE / CHSCT du 18 Juin 2018
2. Approbation du PV de la réunion CE des 17 & 18 Juillet 2018
3. Point sur le patrimoine du CE :
 - Liquidation de la société civile du Yotel
 - Situation du patrimoine (nombre d'appartements, maisons, bungalows...) – Document envoyé.
4. Le CE pourrait-il contacter par courrier les salariés en absence de longue durée pour leur communiquer les informations CE ?
5. Point sur la commission vacances enfants
6. Point sur la Réorganisation du service comptabilité GMF assurances
7. Information sur le projet d'orientations stratégiques COVEA
8. Information sur les nouvelles populations éligibles à la prime Collective Commerciale Covéa.
9. Information sur le règlement RH de la prime Collective Commerciale Covéa.
10. Consultation sur le projet d'évolution de l'organisation de la Direction Réassurances

Questions RH :

11. Quid de la communication relative aux avis de décès des collaborateurs ?
12. Compteurs de régularisation : les salariés ne savent toujours pas ce qu'ils doivent faire de leurs heures de crédit : une communication aux salariés est-elle prévue ?
13. Primes imposables et non imposables
14. A quoi correspond la ligne « réintégration sociale » qui apparaît sur certaines fiches de paie ?
15. Positionnements ACAA : communication du nombre de collaborateurs par degré (idem MMA)
16. Report des CP 2018 sur Janvier 2019 : demande de précisions sur les règles applicables (refus managérial, dérogations, et règles d'imputation – sur quel exercice ? -)
17. La Direction peut-elle établir un bilan individuel des samedis travaillés ?
18. Quel est l'impact des absences pour maladie sur les JATT ?
19. Mutuelle et BCAC : traitement des réclamations
20. Prélèvement à la source : la paie COVEA sera-t-elle prête pour la mise en place ?
21. Majorations du samedi et salariés à temps partiels sollicités pour intégrer le samedi dans leur horaire de référence
22. Pouvez-vous nous confirmer qu'il n'est prévu aucun plan social, RC collectives ou plan de départs en retraite anticipée ?
23. Accord itinérance : comment seront comptabilisées les nuitées et les déplacements ?
24. Les salariés qui ont renoncé aux cartes UP peuvent-ils prétendre à un prime panier ?
25. Comment les salariés peuvent-ils vérifier le nombre de chèques déjeuner acquis chaque mois ?
26. Point sur les erreurs de paie ou retenues sur salaire en lien avec le nouveau SIRH
27. Confirmez-vous que les badgeages peuvent être modifiés et qu'il n'y a pas d'historique des modifications dans l'outil ?
28. Quelles sont les modalités de récupération des heures supplémentaires effectuées par les salariés ?

Questions relatives à la Direction indemnités :

29. Serait-il possible de répartir équitablement les arrivées et les départs des collaborateurs ?
30. Point sur la classification actuelle, issue du référentiel métier, et à venir, compte tenu du déploiement du projet PEGASE
31. PEGASE :
 - point sur les 2 pilotes et communication des statistiques DST, SST, répartition des temps de log on DST, SST et gestion, reliquats courriers, agendas par CG et par groupes GRC et GDS
 - Point sur l'absentéisme maladie par Groupe et par CG
32. Déclarations sinistres internet : quels sont les moyens mis en œuvre pour respecter le délai de traitement de 48h communiqué au sociétaire ?
33. Journée de fermeture DST en IRD à compter du 19 juillet : jusqu'à quand s'applique cette mesure ? les requis sont-ils distribués aux autres CG ?
34. Suppression de l'heure de permanence de 17h à 18h : sort des heures de DST « manquantes » ?
35. Indication des horaires d'ouverture des services sinistres sur les accusés de réception des mails et courriers (du lundi au samedi de 8h à 20h) et impact sur l'activité
36. Point sur les temps partiels : sont-ils « bannis » dans les CG ?
37. Remise des statistiques habituelles relatives à l'activité

Questions relatives au réseau :

38. Information / Consultation sur le projet de généralisation de la mutualisation des flux
39. Point sur les CCI :
 - Horaires d'arrivée et de départ sur site
 - Modalités de déplacement (nuitées, temps de trajet...)
 - Intérêt du métier
40. Chantier Horaires : comment la direction compte-t-elle s'y prendre pour contraindre une agence à fermer le samedi si les salariés veulent continuer de travailler le samedi matin ? Des compensations sont-elles prévues ?
41. Point sur les CF : A-t-on des informations sur la nouvelle organisation à venir à partir du 1er janvier 2019 (rattachement hiérarchique, liens avec les collègues des agences, objectifs, statut, rémunération, autres aspects contractuels, impact sur les mandats électifs...)

Questions DTSI :

42. Point sur l'évolution des SI et leurs conséquences sur l'emploi et les compétences des différents sites : une consultation du CE est-elle prévue ? Quid de l'impact sur les conditions de travail des collaborateurs et la qualité des travaux informatiques ?
43. Salesforce : pouvez-vous nous communiquer les lignes Augeo Salesforce et les consommés « GMF » devant correspondre aux 3440 J/H pris sur le budget GMF pour alimenter le projet ?
44. Budget SAP (location et J/H) : dispatch sur les équipes GMF

Informations économiques

45. Indicateurs économiques d'août 2018
46. Point sur les effectifs

Questions diverses

La séance ouvre à 9 heures 35.

M. NAVARO déplore que les documents soient envoyés tardivement. Il conviendrait de les remettre un peu en amont.

Mme CHARTON comprend cette remarque. Ce n'est malheureusement pas toujours possible, notamment pour certains documents chiffrés ou pour les documents relatifs à l'intervention de M. Vieillefond.

Questions internes CE :

1. Approbation du PV de la réunion commune CE / CHSCT du 18 juin 2018

On dénombre onze votants.

Le procès-verbal de la réunion commune CE / CHSCT du 18 juin 2018 est adopté par onze voix favorables et une abstention.

2. Approbation du PV de la réunion CE des 17 & 18 juillet 2018

Le procès-verbal de la réunion CE des 17 & 18 juillet 2018 est adopté à l'unanimité.

4. Le CE pourrait-il contacter par courrier les salariés en absence de longue durée pour leur communiquer les informations CE ?

Mme MOREL indique que la question d'origine évoquait divers cas d'absence (longue maladie, congés maternité, invalidité de deuxième catégorie, etc.). Des dysfonctionnements peuvent être observés en ce qui concerne les invalidités. Il est également assez compliqué d'identifier les congés maternité, car le fichier utilisé pour alimenter la base de gestion du CE ne propose pas de distinction. Toute personne qui aurait été privée des prestations du CE doit prendre contact avec l'équipe administrative. Les demandes sont toujours étudiées avec bienveillance.

5. Point sur la commission vacances enfants

Mme MONNEUSE rappelle avoir envoyé son compte rendu le 25 septembre. Un bilan de la saison été 2018 a été dressé lors de la réunion de la commission. 303 réservations ont été enregistrées (+2 % par rapport à 2017). Les enfants sont partis aussi bien en France qu'à l'étranger. Les organismes ayant comptabilisé le plus de réservations ont été CESL (séjours hiver en France et étranger), ainsi que Cousins et Label Evasion. Beaucoup de demandes sont soumises hors catalogues et n'occasionnent pas la production de statistiques.

Les questionnaires remis par les parents sont à l'étude. Diverses réclamations relatives au comportement des enfants ont été soumises.

Plusieurs prestataires ont été reçus, notamment le prestataire LEC, spécialisé dans les séjours linguistiques (anglais, espagnol et allemand), dans des collèges à l'étranger ou dans des familles sélectionnées localement. Les séjours ne se tiennent pas dans des grandes villes, pour minimiser les déplacements. Plusieurs enfants peuvent être hébergés dans la même famille. En cas de difficulté avec une famille, il est possible d'en changer. Ces difficultés doivent donc être remontées très tôt. L'enseignement est dispensé par un professeur local et un professeur francophone. Des activités sont proposées en parallèle, dans la langue du pays. Un adulte encadre dix jeunes. Les élèves de seconde peuvent participer à des séjours dès le mois de juin. D'autres séjours sont proposés en vue de l'entrée en sixième. Le catalogue est dit ouvert : tout séjour peut être sélectionné directement et l'inscription peut s'effectuer en ligne avec un code GMF, ce qui permet de gagner du temps.

Le prestataire Passion Aventure Junior a également été reçu. La GMF collabore avec lui depuis plus de trente ans. Ils appliquent une charte qualité très reconnue. Les dossiers de départ sont remis trois semaines à l'avance. Le prestataire publie un blog pendant le séjour, sur lequel des vidéos et photos des enfants sont publiées. Des enfants étaient présents à Barcelone lors de l'attentat de l'été 2017. Des assistants psychologiques avaient été sollicités. Cette année, la sélection des séjours a reposé sur les séjours ayant rencontré le plus de succès.

Une visite du village club Neige et Soleil a par ailleurs eu lieu, à la fin du mois d'août. Ce village a bénéficié d'importants travaux. Le personnel est accueillant et les repas, sous forme de buffet, sont attractifs.

Les séjours présélectionnés par Florence pour l'hiver et le printemps ont également été étudiés. Ils sont proposés par 17 organismes, pour des enfants de 4 à 20 ans, dans un large panel d'activités (ski, poney, langues, multisports et même du pilotage d'avion pour les adolescents), près de Paris, à la montagne ou à l'étranger.

Mme MONNEUSE propose de soumettre aux voix les présélections de la commission.

Les présélections de la commission sont retenues à l'unanimité.

10. Consultation sur le projet d'évolution de l'organisation de la Direction Réassurances

Mme CHARTON propose de recueillir l'avis de l'instance.

Le projet d'évolution de l'organisation de la Direction Réassurances recueille 2 voix favorables et 9 abstentions.

M. DARGACHA-SABLE donne lecture d'une déclaration : *(Insérer la déclaration lue en séance).*

Questions RH :

11. Quid de la communication relative aux avis de décès des collaborateurs ?

Mme CHARTON indique que l'Entreprise avait jusqu'à présent pour usage de communiquer les avis de décès aux collaborateurs, en mentionnant la GMF. Désormais, la DRH est une direction Covéa. La communication par marque a cessé. L'Entreprise ne voit guère de sens à communiquer à l'échelle des 22 000 collaborateurs du Groupe. Pour autant, le process n'est pas entièrement arrêté. Une forme de communication devrait pouvoir être proposée, peut-être par direction. En revanche, la DRH envoie systématiquement un courrier personnalisé à la famille.

M. CHRETIEN rappelle que l'échelle juridique GMF Assurances perdure. Une communication à l'échelle de la GMF doit pouvoir être envoyée. Il faudrait conserver cette dernière trace d'humanité dans l'Entreprise. Peut-être une communication dans One Net pourrait-elle être retenue.

M. AMARRE ne s'étonne guère de cette décision, qu'il juge déplorable. La Direction ne respecte déjà pas les vivants, alors il n'est pas surprenant qu'elle n'ait pas de considération pour les morts. La constitution de l'entreprise unique semble mal engagée. Il faudra attendre que les anciens soient partis. D'ici là, la Direction ne pourra pas effacer l'existence des marques est des entreprises qui forment le Groupe. C'est tout simplement impossible.

M. REBILLAT trouve cette réaction insultante pour les morts et les salariés, mais également totalement aberrante. Ce n'est pas ainsi que les collaborateurs adhéreront au projet d'entreprise.

M. GUICHARD trouve cette réaction surprenante, d'autant que des communications par marque sont régulièrement envoyées.

Mme CHARTON précise que les communications RH doivent être distinguées des communications aux directions.

Mme GASTINEAU confirme que la famille de la personne décédée a reçu une lettre et que l'assistante sociale a été saisie. En revanche, les collègues ont été choqués de ne pas avoir été informés du décès de leur collègue, qui était élu DP et CHSCT et qui avait participé à des formations délocalisées, qui était donc bien connue dans sa région et au-delà. De toute évidence, les salariés sont considérés comme de simples pions par la Direction. Une note sur One Net a par ailleurs été publiée peu de temps après concernant une personne étrangère à l'Entreprise.

Mme CHARTON explique que cette personne était une personnalité importante du secteur de l'Entreprise.

Mme GOASGUEN demande en outre si la démarche qui avait cours à la GMF avait également cours dans d'autres entités du Groupe.

Mme CHARTON l'ignore.

Mme GOASGUEN s'interroge de surcroît sur l'intérêt de l'envoi d'une communication officielle et désincarnée par la Direction. La présence de collaborateurs aux obsèques du collègue est bien plus significative. Ne pas les renseigner les empêche d'y participer.

Mme CHARTON imagine que d'autres témoignages de sympathie ont été envoyés, en complément de la lettre de Mme Joly, et que certaines personnes proches du collaborateur décédé ont dû être informées et ont pu se rendre à ses obsèques.

Mme GOASGUEN en convient pour le cas soulevé, mais sa remarque concernait le décès de n'importe quel collègue. Il faut renseigner les salariés pour qu'ils puissent se rendre aux obsèques.

Mme CHARTON confirme l'importance pour le travail de deuil de la famille de croiser des collègues du défunt lors des funérailles.

M. MEYNARD invite les cadres dirigeants, qu'il qualifie de mercenaires qui se désintéressent de la mémoire de l'Entreprise, à tenir davantage compte du passé pour construire l'avenir.

M. CHRETIEN demande pour sa part que le slogan « assurément humain » soit réellement incarné dans l'Entreprise. Il invite M. Vieillefond à vraiment porter ce message.

M. NAVARO rappelle qu'une ancienne directrice a indiqué que ce slogan n'était pas destiné aux salariés mais aux sociétaires. La personne décédée dont il est question, Philippe Pogam, a été un salarié pendant plus de trente ans, ainsi qu'un élu. A l'avenir, il faudrait au moins que les directions locales réagissent et communiquent auprès de la DR. Il est déplorable qu'aucune communication ne soit jamais envoyée par la DRH en cas de décès d'un collaborateur.

L'instance observe une minute de silence.

12. Compteurs de régularisation : les salariés ne savent toujours pas ce qu'ils doivent faire de leurs heures de crédit : une communication aux salariés est-elle prévue ?

Mme CHARTON annonce qu'aucune communication n'est prévue. Cette tâche doit être assurée en direct par les managers, au plus près des situations individuelles.

M. CHRETIEN a connaissance d'un salarié ayant été bloqué par un accident de la route en se rendant au travail. Son manager l'a renvoyé chez lui et lui a intimé l'ordre de poser un jour de congé, car il n'acceptait pas son retard. Les managers ne semblent pas les plus à même de relayer les bons messages sur la question des heures de crédit. Une communication est tout simplement indispensable.

Mme CHARTON observe que le compteur de variation doit être distingué des heures supplémentaires. Un bilan est ensuite dressé en fin d'année.

M. AMARRE demande confirmation que les récupérations ont disparu. Ce n'est pas clair du tout. A ce jour, l'écrêtage reste interdit. Quant aux RHM, ils sont injoignables et semblent avoir disparu des CHSCT ou des DP. Leur crédibilité a longtemps reposé sur les assistantes. Maintenant que celles-ci ont été écartées, les RHM ont perdu toute crédibilité. Il faudrait en outre que la Direction fournisse des tâches aux assistantes qui restent en poste. Beaucoup sont aujourd'hui totalement désœuvrées. Enfin, les dépassements horaires doivent être requalifiés en heures supplémentaires, l'organisation actuelle du travail générant habituellement de tels dépassements.

Mme CHARTON confirme d'abord que les RRH doivent être présents en DP et en CHSCT, dans la mesure du possible. Elle rappelle qu'il incombe aux affaires sociales d'animer les DP et les CHSCT depuis la réorganisation de la DRH de 2016, toutefois, la taille de l'équipe (2 cadres pour animer les IRP de GMF Assurances, GMF Vie, Téléassurances et AM) nécessite une délégation de l'animation des réunions DP aux RRH.

S'agissant ensuite des assistantes RH, Mme CHARTON s'engage à faire remonter les remarques formulées.

Elle a par ailleurs formulé une alerte très claire aux principales directions métier de l'Entreprise pour que les écrêtages cessent si les dépassements sont autorisés. De telles pratiques sont inacceptables et les dispositions légales doivent être respectées. Deux options sont possibles. Soit les dépassements sont autorisés, déclarés et viennent alimenter le

compteur des heures supplémentaires, le cas échéant. Soit les dépassements sont interdits et les responsables doivent s'assurer du départ des collaborateurs aux horaires prévus. Elle relancera la Direction du réseau à ce sujet.

M. AMARRE précise qu'un cadre au forfait autonome et dont les horaires ne correspondent plus forcément aux salariés qu'il encadre aura des difficultés à vérifier les horaires des salariés. Ce n'est en outre pas applicable d'annoncer dans le réseau ou les CG à un sociétaire que la journée se termine et qu'il ne peut pas être reçu. Il se demande au bout du compte que faire des dépassements d'horaire.

Mme CHARTON répond que le dépassement doit alors être validé. Il n'est pas acceptable de les effacer. Dans le même temps, il faut aussi pouvoir rectifier des horaires, en particulier si un salarié est venu travailler alors que cela ne lui a pas été demandé. Il ne s'agit alors pas d'heures supplémentaires.

M. AMARRE précise que toute organisation qui génère de fait des dépassements entraîne la requalification de ces dépassements en heures supplémentaires. La Cour de Cassation a rendu une décision tout à fait claire à ce sujet.

M. REBILLAT s'étonne qu'aucune communication ne soit prévue. Dès lors qu'un outil est développé, la Direction doit exposer ses dispositions. Il s'étonne par ailleurs qu'un bilan doive être dressé en fin d'année.

Mme CHARTON confirme que tel est le cas. Les horaires sont des horaires annuels, conformément à l'accord en vigueur.

M. REBILLAT demande si les salariés en ont été informés.

Mme CHARTON l'imagine, dans le cadre de la mise en place du statut commun. De plus, les managers le savent. Tout ceci est clairement indiqué dans l'accord Temps de travail COVEA.

M. Guibert rejoint la séance.

M. NAVARO se demande vraiment si des salariés sont présents dans les CG ou les agences pour le plaisir.

Mme CHARTON indique que certains salariés peuvent potentiellement se présenter pour pouvoir ensuite bénéficier de récupérations, ce qui revient à choisir ses horaires et qui n'a pas lieu d'être.

M. NAVARO en doute. Il faut régler les problèmes dans l'ordre, d'abord concernant l'outil, puis concernant l'absence de communication. Or les RRH sont toujours absents et, de ce fait, les salariés ne sont pas renseignés. Par ailleurs, un Directeur régional que M. NAVARO a récemment rencontré ne connaissait même pas le compteur de variation. Il demande enfin qui contacter pour résoudre les problèmes concrets liés à l'outil.

Mme CHARTON explique que le manager est la personne à contacter pour évoquer les sujets de débit-crédit. Elle relaiera à la Direction du réseau les remarques de M. Navaro. Elle reconnaît que les RRH ne sont pas toujours en mesure de répondre à toutes les sollicitations. Il ne faut pas pour autant en déduire qu'ils ne les traitent jamais. Enfin, une adresse est utilisable dans l'onglet « administration du personnel » pour faire remonter les problématiques.

Mme GIRARD confirme le manque d'information relayée aux managers, concernant l'outil SIRH en général et Pléiade en particulier. Le système débit-crédit n'est pas du tout connu et d'autant moins connu que les CG souffrent d'une anomalie à son sujet. Le débit-crédit n'est pas bloqué.

Mme CHARTON précise qu'il n'appartient pas au RRS ou à la Direction métier de communiquer cette information mais à la DRH.

Mme GIRARD souligne ensuite que les questions sur le débit-crédit pour les managers qui n'écritent pas sont rares. Dès lors, ils ne savent pas comment réagir.

Mme CHARTON explique qu'ils doivent valider la durée ou passer une modification, en se rendant sur le planning.

Mme GIRARD observe qu'ils ne connaissent pas cette disposition. Les difficultés risquent donc d'être nombreuses en fin d'année pour toutes les heures écrites, qui auront disparu. Les salariés lésés risquent de ne pas être remis dans leur droit. De plus, elle s'interroge sur le cas des heures dépassées qui n'ont pas été écrites mais qui n'ont pas été

saisies dans le bon compteur. Des démarches d'identification et de traçage s'imposent. L'inspection du travail risque de réagir. Elle remontera alors jusqu'à trois années en arrière. La CGT ne manquera pas de suivre ce dossier de près.

Elle déplore enfin que la paie puisse ne pas être versée dans les délais impartis pour certains salariés. Certaines erreurs datant du mois d'août ne sont toujours pas résolues.

Mme CHARTON regrette que Mme Girard ne l'ait pas alertée par écrit.

M. SLONSKI précise que les tâches qui lui ont été confiées ainsi qu'à ses collègues managers ne sont pas nécessairement maîtrisées. Ainsi, il ne maîtrise pas lui-même le SIRH. Non seulement il ne peut pas apporter de réponse à ses collègues, mais surtout il craint d'être tenu responsable de difficultés futures. Il tient donc à tirer le signal d'alarme à ce sujet. Il est anormal que des tâches RH incombent à des responsables de groupe. Ce n'est en effet pas leur métier. L'Entreprise doit fournir une solution concrète.

Mme CHARTON sait que certaines anomalies remontées n'ont pas reçu de réponse. Pour d'autres, des réponses ont été apportées aux salariés.

M. SLONSKI en convient pour des difficultés ponctuelles. En revanche, il est demandé aux salariés de se tourner vers leur N+1 pour leurs difficultés quotidiennes. Un processus RH doit être rédigé pour que chacun sache vers quelle instance se tourner, pas nécessairement le N+1.

Mme CHARTON comprend cette remarque. Elle souligne que le manager reste la première personne à contacter, même si tous les managers ne sont pas au fait sur ces questions. Ce n'est pas forcément de leur faute et il ne peut pas leur être reproché de ne pas maîtriser totalement le SIRH. L'appropriation sera progressive. La période transitoire reste délicate. Le salarié peut aussi se tourner vers les RRH et enfin vers les spécialistes de la paie chez ADP. Une adresse mail de contact a d'ailleurs été fournie. Enfin, certaines anomalies sont traitées très tôt et il arrive qu'une communication collective soit envoyée ensuite. Ce fut le cas au sujet des titres de transport ou de l'impact du passage en paie de la RMA sur le calcul du SMA, ce qui a généré des anomalies pour les collaborateurs qui connaissaient un changement de taux. Une communication sera directement adressée aux salariés concernés.

M. SLONSKI revient sur la question de l'écrêtage et observe que ces démarches sont d'abord passées par méconnaissance de la part des managers, pas pour pénaliser les salariés.

Mme CHARTON en convient. Elle préconise que le management sur place organise des réunions hebdomadaires pour tirer ces problèmes au clair.

Pour M. SLONSKI, une uniformisation s'impose entre les entités de l'Entreprise.

Mme CHARTON ne rejoint pas cette position. Les entités peuvent avoir besoin de s'organiser à leur manière.

M. CIONCI demande si un salarié dont l'équipe ne pratique pas les heures supplémentaires peut refuser de recevoir un sociétaire à 17 heures 30.

Mme CHARTON le confirme. Les règles doivent être claires. Dans certains services, aucun client ne se présente à 17 heures 30.

M. CIONCI comprend cette remarque, si le manager est présent à ce moment-là.

Mme CHARTON indique que la règle doit être la même dans toutes circonstances. Il convient d'abord que des directives soient édictées.

M. MEYNARD s'interroge sur le cas des managers qui valideraient les dépassements. Il se demande si des reproches pourraient être formulés à leur endroit en fin d'année.

Mme CHARTON en doute. Elle imagine que le responsable de groupe en aura débattu avec le responsable de centre, qui en aura débattu avec son RRS. Ces managers bénéficient de la confiance de leurs responsables.

M. MEYNARD propose d'y revenir dans quelques mois. Il se rappelle qu'il avait été demandé de faire preuve de confiance lors de la négociation sur le statut commun. Or la confiance a été très mal placée.

Pour Mme CHARTON, c'est un autre débat que celui qui occupe présentement l'instance. En tout cas, il serait incohérent de reprocher à des cadres autonomes au forfait de valider des dépassements de leurs collaborateurs. Pour autant, il convient bien évidemment que les managers interrogent leur N+1 pour connaître la politique de la Direction.

M. AMARRE demande comment se passe la transmission de consignes claires.

Mme CHARTON explique que ces consignes peuvent être formulées de différentes façons, dans des comptes rendus de réunions par exemple.

M. AMARRE considère que la production de preuves écrites ne suffit pas pour les collaborateurs. Il faut en sus que chaque responsable écrive à ses collaborateurs qu'il est hors de question de dépasser les horaires.

Mme CHARTON confirme que cette démarche aurait le mérite de la clarté. Elle précise avoir fait remonter les alertes qui lui ont été formulées.

Mme GIRARD souligne que les managers font leur possible, sans avoir été préparés ou formés et sans recevoir d'explications. Elle en a fait état en CHSCT. Le représentant de la Direction du réseau a fait observer qu'il fallait faire preuve de bienveillance à leur rencontre. Mme GIRARD a partagé cette prise de position, mais elle doit aussi s'appliquer aux salariés. Le système est en effet tout aussi nébuleux pour eux que pour les managers. La bienveillance doit aussi concerner les salariés. Des erreurs peuvent être commises de bonne foi.

Mme CHARTON rejoint cette prise de position.

Mme GIRARD a appris qu'il a été annoncé en réunion hebdomadaire dans un CG que les heures supplémentaires étaient interdites, mais qu'il ne fallait rien changer au fonctionnement habituel. Il a en effet été indiqué que les salariés devaient continuer à arriver aux horaires antérieurs mais ne devaient badger qu'à l'horaire prévu.

Mme CHARTON précise que des abus peuvent aussi s'observer dans l'autre sens. Un certain temps peut passer avant de se connecter à son ordinateur.

Mme GIRARD déplore que des abus commis par une dizaine de personnes puissent affecter les 20 000 collaborateurs du Groupe. Au bout du compte, la badgeuse ne sert à rien.

M. REBILLAT cite le cas d'un manager ayant fait état des difficultés de manipulation de l'outil SIRH. Il ne trouve pas les réponses apportées ce jour par la Direction particulièrement rassurantes.

Mme CHARTON rappelle que Valérie Huleux a annoncé en CE que les anomalies non corrigées par le manager feraient l'objet d'un nouvel échange avec le manager, avant que les rectifications soient directement passées par la paie.

M. REBILLAT souligne que cela ne répond pas au problème soulevé. La Direction de l'Entreprise doit d'abord former les salariés aux outils qu'elle développe.

Mme CHARTON observe que l'Entreprise a fait le choix du e-learning.

M. REBILLAT attend qu'une note de service officielle soit rédigée. Il espère en outre que la bienveillance évoquée par la Direction s'observera à la fin du mois de décembre.

Mme CHARTON fera remonter la demande du CE de rédaction d'une note de service. Elle n'est pas mandatée pour demander qu'une telle note soit produite.

M. NAVARO demande que le fonctionnement du compteur de variation soit explicité. A son sens, ce n'est en effet pas une problématique d'heures supplémentaires, mais de récupération du temps additionnel passé en CG ou en agences, pour atteindre les durées de travail hebdomadaires. Il demande confirmation que son interprétation est la bonne que c'est bien cette problématique d'équilibrage qui se pose.

Mme CHARTON le confirme. C'est pour cela qu'il est question de « débit-crédit ».

M. NAVARO en déduit qu'un collaborateur resté dix minutes de plus un jour partira dix minutes plus tôt le lendemain.

Mme CHARTON confirme qu'il en a la possibilité.

M. NAVARO annonce ensuite que certains collaborateurs annoncent se débadger d'eux-mêmes, par crainte de ne pas travailler aux bons horaires. Il s'étonne en outre que le temps de travail des représentants du personnel doive être validé par leur manager quand ils exercent leur mandat. Or ces périodes ressortent en anomalie. Les managers des élus sont Mme Charton et M. Humbert. C'est à eux qu'incombe cette responsabilité.

Mme CHARTON imagine que les managers des élus ont toujours suivi quelque peu les durées qu'ils ont déclarées. Ce système déclaratif est d'ailleurs toujours en vigueur. Les responsables doivent valider ces heures, y compris quand elles remontent en anomalie. Elle rappelle en outre que les dépassements des élus sont payés, car ils ne peuvent pas être récupérés.

Mme DELAIGUES s'étonne que la Direction reconnaisse désormais que l'écrtage existe mais qu'aucune réaction rétroactive ne soit prévue. Les salariés n'ont plus du tout confiance dans l'Entreprise.

Mme GIRARD tient à soulever un sujet concomitant au problème du débadgeage et de l'écrtage. Les managers semblent méconnaître les conséquences de ces pratiques en cas d'accident du travail. C'est une grave prise de risque. Elle relève une autre prise de risque au niveau des durées déclarées par les élus, car ces élus peuvent dépasser les 44 heures hebdomadaires.

Mme CHARTON précise qu'un manager pourrait techniquement changer les heures saisies par leurs collaborateurs.

M. AMARRE note ensuite que le système entraînera non seulement un paiement des heures mais aussi l'octroi de repos compensateurs. Quant à la mise en place du badgeage, il est très mal vécu par les salariés, car ils le comparent à un système de surveillance généralisé.

Questions internes CE (suite) :

6. Point sur la Réorganisation du service comptabilité GMF assurances

M. GUIBERT indique que la comptabilité et le suivi des placements financiers Covéa ont été rattachés à la comptabilité GMF, c'est-à-dire le service CSP du Mans (qui compte un responsable et cinq collaborateurs), qui suit tous les portefeuilles de placement côté MAAF et MMA ainsi que les deux comptables traitant la comptabilité fournisseur de Téléassurances.

Les équipes de GMF Vie ont rejoint Levallois en mai 2018. Le 10 septembre, les équipes comptables de Fidélia et les deux comptables de Téléassurances ont rejoint à leur tour Levallois. Les comptabilités du périmètre GMF sont désormais toutes regroupées à Levallois.

Ces regroupements s'inscrivent dans le contexte d'une hausse de la fréquence des contrôles internes et externes, du raccourcissement des délais de clôture (passés de J+36 à J+12) et de l'introduction de comptes semestriels.

M. CHRETIEN a appris que l'intégration des équipes impliquait de les faire passer à un contrat de travail GMF Assurances, ce qui va leur faire perdre leurs droits liés à leurs CE, mais aussi leurs droits liés à l'accord de transition pour ceux originaires de Fidélia.

Mme CHARTON confirme qu'un contrat GMF leur est proposé, car le site Levallois est un site GMF. Quant aux activités sociales et culturelles, elles ne concernent pas l'employeur. Ce sont les CE qui ont décidé de rendre les personnes éligibles aux activités sociales et culturelles au bout de trois mois.

M. CHRETIEN aurait préféré attendre le mois de mai prochain et la création des CSE. Ç'eut été bien plus simple. Il s'interroge ensuite sur les accords de transition.

Mme CHARTON indique que le bénéfice de la présence dans un cercle fermé est conservé, suite à une négociation individuelle.

M. CHRETIEN en déduit que les dispositions demandées dans la négociation collective doivent être négociées à titre individuel. Il craint que les démarches contestables de certaines directions continuent.

M. GUIBERT indique que le projet a pour finalité d'intégrer les équipes comptables de GMF Vie, de Fidélia et de Téléassurances aux équipes de Levallois, de favoriser les synergies, de renforcer les exigences en termes de formalisation et d'analyse, de développer la polyvalence des personnes clés, de renforcer le pilotage opérationnel des travaux et de créer une dynamique d'amélioration continue.

Un pôle transverse sera créé pour regrouper toutes les comptabilités en charge du suivi et du contrôle des placements (les quatre personnes de Levallois qui suivaient les placements du périmètre GMF et les six personnes du Mans qui suivent les placements de MMA et MAAF).

M. AMARRE demande si la comptabilité des placements traitera indifféremment MAAF, MMA et GMF.

M. GUIBERT indique qu'il s'agit d'abord d'harmoniser le niveau de contrôle mais aussi de ne pas mener plusieurs fois certains contrôles comme ceux de référentiels. Par ailleurs, les liens hiérarchiques seront conservés.

La deuxième évolution est la création d'un pôle regroupant toutes les comptabilités en charge de la comptabilité technique assurance (La comptabilité assurance et centralisation de GMF Vie, la comptabilité technique de Fidélia et le pôle assurance de Levallois seront regroupées.)

En, outre un pôle ADSIC GMF sera créé, regroupant les équipes vie et non-vie.

L'équipe comptabilité générale de Fidélia rejoindra le service centralisation.

A la comptabilité générale de GMF Vie, deux collaborateurs du service comptable passeront au service centralisation, tandis que deux collaborateurs du service comptabilité générale de GMF Vie intégreront le service filiales.

Les comptables de Téléassurances passeront naturellement au service Filiales qui s'occupe de l'arrêté des comptes de Téléassurances.

De son côté, la secrétaire de la Direction de la comptabilité GMF rejoindra l'équipe frais généraux Covéa de Levallois dont s'occupe Christophe Lamarre, car, dans les faits, elle travaille déjà principalement sur les frais généraux.

La reprise des frais généraux de GMF Vie sera assurée par l'équipe des frais généraux de Covéa.

Enfin, l'activité de refacturation du service centralisation passera aussi aux frais généraux de Covéa, du fait du programme de répartition et de refacturation mené par le contrôle de gestion.

M. Guibert décrit l'organigramme cible et le total des collaborateurs concernés.

M. GUIBERT observe que le mouvement s'entend à effectifs inchangés. Les managers resteront managers de leurs équipes. Il ne s'agit que d'un repositionnement de pôles et d'un changement de rattachement pour regrouper les personnes qui couvrent les mêmes matières, par souci de synergie et d'échanges entre les collaborateurs. Ce mouvement est prévu à effet du 1^{er} octobre. Suite aux réaménagements du site prévus en 2019, il devrait être fait en sorte de repositionner les équipes au même étage.

Mme CHARTON annonce ensuite que la problématique des cercles fermés qui concernait GMF Vie a été résolue. Deux personnes n'ont par ailleurs pas pu suivre ce mouvement, pour des raisons de santé et ont été reclassées sur Ermont.

M. GUIBERT confirme qu'une personne dont l'activité se situait entre la comptabilité et la gestion a été transférée à sa demande, à la gestion. Un autre collaborateur a rejoint le service client, où il avait déjà travaillé. Son activité a été reprise par une personne partie chez Covéa Finance et qui est finalement revenue. Tous deux sont restés à Ermont. Ces salariés ont été entendus. Enfin, les salariés de Téléassurances se félicitent de rejoindre la comptabilité GMF, car ils étaient relativement isolés et ne bénéficiaient pas de pistes d'évolutions professionnelles.

M. GUIBERT souhaitait avant tout arrêter la spécialisation par marque, du fait de la complexification de la réglementation. Des ajustements d'activité pourront être passés dans un second temps, une fois l'adhésion au projet de la part des collaborateurs entérinée.

M. CHRETIEN demande s'il était vraiment nécessaire de changer les contrats de travail des collaborateurs ayant changé de site.

M. GUIBERT indique qu'il y aurait eu des problématiques de micro-établissements, ce qui aurait posé des problèmes de représentativité.

M. CHRETIEN estime que des détachements temporaires auraient pu être retenus. Il s'étonne de la solution trouvée par la Direction pour régler ses problèmes avec les instances représentatives du personnel.

La séance est suspendue de 11 heures 45 à 13 heures 05.

Questions RH (suite) :

13. Primes imposables et non imposables

Mme CHARTON indique que toutes les primes sont *a priori* imposables, sauf exception comme la gratification pour médaille du travail ou les primes d'intéressement, de participation, quand ils sont placés sur l'épargne salariale, et l'abondement.

M. CHRETIEN précise que dix jours peuvent être défiscalisés cette année, s'ils sont placés sur le CET.

Mme ADJAL s'interroge sur le cas de la prime de déménagement de mobilité interne.

Mme CHARTON indique que ce montant est considéré comme une prime soumise à impôt, sauf s'il s'agit d'un remboursement de frais.

M. CHRETIEN observe que les heures supplémentaires seront payées en 2019. Elles seront donc imposables. Elles ne le seraient pas si elles étaient versées en 2018. En conséquence, il faudrait étudier la possibilité pour la Direction d'avancer ces versements.

Mme CHARTON doute que ce soit possible, car le temps de travail est annuel et les compteurs relevés lors de l'exercice suivant.

14. A quoi correspond la ligne « réintégration sociale » qui apparaît sur certaines fiches de paie ?

Mme CHARTON invite les élus à se rendre sur One.net, à l'onglet « c'est l'info RH / Ma rémunération / bulletin de paie Covéa ». La réintégration sociale y est détaillée. Ce dispositif a été mis en place par la loi de financement de la Sécurité sociale de 2009. Jusqu'à présent, cette rubrique n'était pas visible. Elle a maintenant été rendue apparente.

Les cotisations patronales de retraite supplémentaire, de prévoyance et de mutuelle sont soumises à charge au-delà d'un certain seuil. Tout excédent doit être réintégré à la rémunération, car cet excédent est soumis à charges sociales. Tous les collaborateurs pourraient être concernés. Dans la pratique, ce sont surtout les collaborateurs bénéficiant d'un abondement PERCO qui sont concernés.

Mme Charton donne lecture d'une note expliquant le principe de la réintégration sociale.

Questions internes CE (suite) :

7. Information sur le projet d'orientations stratégiques COVEA

M. VIEILLEFOND propose d'évoquer le plan stratégique et de l'inscrire dans la durée, en rappelant ses origines et ses perspectives, sachant que les plans d'action occasionneront une ou plusieurs informations-consultations.

Le plan stratégique s'intitule : « Covéavenir 2021 : Osons et coopérons pour plus de valeur à partager ». Il repose sur des grandes orientations et des grands axes construits de façon macro, c'est-à-dire en prenant le sujet par le haut, tout en proposant des benchmarks avec certains concurrents. Le détail de la mise en œuvre n'en fait pas partie en ce qui concerne les marques, les métiers ou les fonctions support. Ce point est en préparation et donnera lieu à une information-consultation en décembre (PPSS). Il convenait en effet de partir d'une démarche descendante, avant de mixer les objectifs macros avec la réalité. Le détail par marque, par métier, par direction et par fonction sera ensuite adapté aux spécificités de GMF.

Le travail a démarré au printemps et a abouti entre l'été et la rentrée de septembre. Plusieurs principes généraux ont guidé cette réflexion. Plusieurs défis se posent, comme la forte évolution des comportements, notamment l'usage du digital (qui est passé de 60 % à 66 % pour nos contacts initiaux), qui fait varier les canaux utilisés mais accroît également l'exigence. L'Entreprise est en effet en concurrence avec des intervenants qui offrent des expériences numériques excellentes, indépendamment des produits proposés.

La banque-assurance exerce de surcroît une très forte concurrence. De nouveaux entrants arrivent d'ailleurs très régulièrement sur le marché, comme en atteste le récent partenariat Banque Postale-CNP. Les chiffres et les soldes Hamon font état de ces évolutions, certains banques-assureurs étant performants, en particulier dans l'informatique.

De son côté, la question des barrières à l'entrée, qui sont aussi techniques que réglementaires, n'est pas près de se refermer. Le groupe Orange n'aurait ainsi jamais récupéré de licence s'il n'avait pas acquis la banque de Groupama. Pourtant, Alan, malgré sa petite taille, a rapidement récupéré une licence en santé-prévoyance, ce qui est un signe d'arrivées de nouveaux entrants dans l'assurance. Dans le même temps, le niveau des exigences réglementaires ne cesse de s'élever, vis-à-vis des délais de paiement ou du RGPD par exemple. Cette avalanche est continue, mais elle protège aussi l'Entreprise de l'arrivée de nouveaux entrants. En tout cas, les budgets informatiques devront encore progresser pour traiter cette avalanche réglementaire.

Dans ce contexte d'accélération de la mutation de l'environnement, qui est très perceptible en cette année 2018, il faut relancer un cycle de dynamique commerciale guidé par la valeur. La clientèle totale sera en fin d'année en légère augmentation, mais sur un portefeuille de clients qui vieillit. Ainsi, l'Entreprise est au mieux à l'équilibre sur les agents du service public actifs. La dynamique commerciale doit donc redémarrer. Le ratio combiné doit s'améliorer, en phase avec ce que connaissent les concurrents, la dimension financière apportant une contribution réduite.

Il faudra en outre accélérer la transformation du modèle, autour du *run* et du *change*, mais aussi autour de projets transformants, sur des produits ou des technologies dédiés à la relation client (signature électronique, messagerie, ou mise en place d'une GED, à présent que les sinistres de fréquence ont été réintégrés dans la marque). Ces sujets de modernisation concerneront à la fois le front-office et le back-office.

Quant à l'augmentation de la rentabilité, elle est nécessaire, car la rentabilité détermine les fonds propres de demain. L'activité est en effet un multiple des fonds propres, sachant que la course à la taille s'accélère.

M. NAVARO observe que l'incitation à ouvrir les agences le samedi est particulièrement forte par endroits. Face à l'évolution des mœurs des sociétaires, qui se déplacent de moins en moins, M. NAVARO se demande ce que l'Entreprise gagnera en consacrant tant d'argent aux ouvertures le samedi.

M. VIEILLEFOND confirme qu'il faut être présent là où le client veut aller, sur tous les canaux. Il est vrai que les clients se rendent de moins en moins souvent en agence, surtout de façon spontanée, même si c'est moins le cas à la GMF, du fait du plus faible nombre d'agences dans ce réseau. Les forces seront redéployées. *A contrario*, la sanction est immédiate pour tout retard technique pris sur le canal digital. Quant au canal téléphonique, il fait face à un problème d'accessibilité et de joignabilité, car le digital n'a pas tué le téléphone, au contraire. L'Entreprise doit donc être performante sur le digital et au téléphone, face à la réduction des visites en agence. Néanmoins, il faut toujours que les agences soient utiles, remplies de collaborateurs et ouvertes au moment où les clients veulent venir. Or certaines agences doivent être ouvertes tôt le matin, d'autres le midi, d'autres encore le soir et d'autres enfin le samedi, avec des différences entre les petites agglomérations, les grosses agglomérations et les zones rurales. Au bout du compte, il est certes exact que la part globale du samedi a décru, mais un certain nombre d'agences doit tout de même être ouvert le samedi. C'est une nécessité. Si elles ne sont pas ouvertes, l'Entreprise perd des clients.

Mme CHARTON observe que certaines agences qui ouvraient le samedi peuvent désormais être fermées ce jour-là. Il en sera question au point 40 de l'ordre du jour.

M. AMARRE attend encore que la Direction démontre l'efficacité de l'ouverture du samedi. Cela n'a jamais été démontré. Quant aux impératifs d'efficacité, il lui rappelle les impératifs de diversification qui ont été édictés par le passé. En outre, le fait que Covéa formule des principes ne signifie pas que les clients y adhèrent. Enfin, il préfère ne pas citer le nom de l'entreprise qui a échoué lors de l'appel d'offre pour les contrats d'assurances de La Banque Postale. Elle ne manque en tout cas pas les occasions de se séparer de certains collaborateurs, parfois pour des raisons triviales.

M. VIEILLEFOND propose de ne pas relancer le débat sur l'ouverture du samedi. Le moteur de l'Entreprise reste l'assurance primaire, principalement en France. Ce moteur doit être performant et survivre. Pour cela, divers défis doivent être dépassés. La performance doit être maintenue, dans un contexte difficile et face à une concurrence acharnée. Un mouvement de diversification s'impose donc pour réduire les risques. C'est d'ailleurs la concentration du Groupe que les agences de notation lui reprochent le plus. Le Groupe est allé loin dans son développement dans les assurances non-vie et IARD du particulier. Les autorités de la concurrence refuseraient d'ailleurs sans doute tout rachat en auto ou en MRH en France. Or Covéa est non seulement concentré sur le plan géographique, avec une localisation concentrée à 90 % sur la France, mais il est en outre très concentré sur le particulier. Il est important de disposer de solutions de diversification pour pouvoir faire face à un choc sur une branche ou si des innovations importantes étaient introduites, comme l'automobile autonome.

Dans ce contexte, le projet envisagé tombe parfaitement bien, car il ne se limite pas à la France et parce qu'il rééquilibre l'activité vie et l'activité non-vie, mais aussi parce qu'il équilibre l'assurance et la réassurance. Le rapprochement envisagé apporterait une diversification bienvenue. Enfin, un montant de 7 ou 8 milliards d'euros reste mesuré, sachant que les deux premiers acteurs du secteur pèsent près de 30 milliards d'euros. Il est donc pertinent d'affecter cette somme à un tel saut de diversification, dont l'Entreprise a besoin.

M. VIEILLEFOND évoque alors MMA et les entreprises du Groupe. Il s'agit de se tourner plus résolument vers les grands professionnels et les entreprises, tout en continuant à défendre le portefeuille des particuliers. La part des professionnels et des entreprises doit progresser, mais des moyens continueront à être alloués au secteur des particuliers.

M. AMARRE estime que le sociétaire souhaite avant tout que les tarifs baissent. Or ils sont rarement entendus. Il invite en particulier la Direction à consulter les commentaires laissés sur Google par les sociétaires, au sujet des problèmes de joignabilité, de tarifs, de sélection à l'entrée, de résiliation de clients fidèles, etc. Les sociétaires GMF ne doivent pas être traités comme des clients MAAF ou MMA. Résilier le contrat d'un sociétaire GMF entraîne généralement des départs en chaîne, dans une sorte d'effet domino.

M. VIEILLEFOND reconnaît que la population des sociétaires est spéciale, car elle est constituée de particuliers, d'associatifs ou d'administratifs. C'est pour cette raison que la qualité de service et l'accessibilité sont essentielles. M. VIEILLEFOND en a fait une priorité, en particulier l'accessibilité de Téléassurances, qui est plus facile à corriger, avant de se concentrer sur les sinistres, en commençant par l'auto et en finissant par la MRH. La Direction sait bien que la mauvaise qualité de service présente un impact immédiat. Les résiliations en auto en attestent.

M. VIEILLEFOND ignorait par ailleurs que le monde GMF licencierait ses salariés pour des raisons triviales. Au contraire, la bienveillance extrême qui a cours laisse parfois perdurer certaines dérives, qui obligent certains collaborateurs à compenser pour d'autres.

Enfin, M. VIEILLEFOND ne rejoint pas la remarque de M. Amarre sur les tarifs. L'Entreprise n'affiche pas d'écart important à ce sujet vis-à-vis de la concurrence. En revanche, il confirme que les tarifs ont augmenté plus nettement ces dernières années, et que cette tendance n'est pas soutenable à terme. Il reste que les frais généraux ont davantage crû que le chiffre d'affaires en cinq ans. Des efforts seront nécessaires pour progresser.

M. DARGACHA-SABLE note que des investissements seront nécessaires dans le SI, ce qui affectera les frais généraux.

M. VIEILLEFOND le confirme. Des choix seront nécessaires entre les différentes pistes d'investissement possibles. Des programmes transformants devront être mis en œuvre pour amener les technologies dont l'Entreprise a besoin, tout en maintenant les moyens nécessaires au *run* et au *change* courant associés aux marques.

M. CHRETIEN craint que le retour sur investissement prenne beaucoup de temps. Il doute en particulier que des économies d'échelle soient réalisables sans plan social.

M. VIEILLEFOND conteste la possibilité d'un plan social. Des informations chiffrées seront remises en décembre pour étayer ce propos.

Il est vrai que certains investissements ne délivreront de la valeur qu'après plusieurs années. Un schéma directeur sur plusieurs années devra donc être construit. Or la programmation n'est longtemps restée qu'annuelle. Il faudra désormais étaler les projets, tout en se lançant dans le projet Ecla et dans les autres projets à mener. La création de valeur devra être organisée et les économies varieront selon les métiers, les marques ou les directions. Ainsi, l'une des sources évidentes d'économies est la réduction du nombre de points de ventes, notamment des agences où la fréquentation est faible. Ces ressources économisées seront en partie affectées au téléphone. En tout cas, les efforts demandés varieront dans leurs objectifs, dans le temps et dans l'espace, entre les directions. Il convient en effet d'arrêter le cycle de progression des frais généraux.

L'Entreprise doit faire le choix de la valeur et continuer à améliorer son ratio combiné, car la rentabilité se dégrade du côté des actifs et de la finance, du fait de la faiblesse des taux et parce que le comportement des marchés actions rogne la génération des plus-values que l'Entreprise a connues. Il faudra non seulement être rentable sur les marchés auto et MRH, mais aussi changer le mix produits, en faisant monter en puissance les produits les plus rentables et les plus utiles au client. Ainsi, il faudra développer la prévoyance, qui reste peu développée en Europe continentale, tant en IARD accident qu'en prévoyance vie ou au niveau de l'incapacité-invalidité. Il faudra donc développer la santé, mais aussi la retraite.

M. CHRETIEN demande si la stratégie reposera sur le développement interne pur ou si des rapprochements avec d'autres acteurs auront lieu.

M. VIEILLEFOND indique que cette croissance sera organique, car l'Entreprise ne part pas de rien, hormis au niveau de la retraite collective. Tout développement reposerait sur une acquisition ou un rapprochement. En revanche, en santé ou en prévoyance vie, l'Entreprise est déjà performante. La vente de ces produits sera développée dans le mix.

De son côté, la compétitivité a souffert de la croissance inférieure du chiffre d'affaires par rapport aux frais généraux. Le ratio de frais généraux dépasse les 30 %, alors que les mutuelles avaient démarré leur histoire vers les 20 %.

M. AMARRE note que la situation était inverse en 2017. Les frais généraux s'étaient améliorés.

M. VIEILLEFOND le confirme en ce qui concerne GMF. Son exposé concerne le Groupe Covéa. Les données propres à GMF seront remises ultérieurement.

A l'heure actuelle, pour la première fois dans l'Histoire de l'assurance, disposer d'un héritage, notamment informatique présente un inconvénient. Certains nouveaux entrants arrivent en effet avec des systèmes d'une grande légèreté.

Côté GMF, ensuite, la situation est contrastée. Elle devient globalement insatisfaisante. Des actions doivent impérativement être lancées et elles le seront sans rupture au niveau social. Ces solutions seront raisonnables et simples, avec des objectifs acceptables. Il demeure qu'un ratio de 30 % de frais généraux rapporté au chiffre d'affaires est inacceptable. Des travaux devront aussi être menés sur la façon de travailler, au niveau du management en particulier. Il conviendra d'accroître l'autonomie des collaborateurs, tout en développant l'exigence managériale. La bienveillance absolue et excessive ne peut plus avoir cours, tout comme il devient de plus en plus inacceptable de compter un volant structurel permanent de 2 % de postes non pourvus dans les agences. Quant à la responsabilisation individuelle et collective, elle revient à des sujets comme le variable, ce qui fait l'objet de débats nombreux en CE. M. VIEILLEFOND propose de ne pas y revenir.

Il rappelle ensuite que le principe de la recherche de valeur consiste à consolider les fonds propres de l'Entreprise et à préparer l'avenir, autour des mécanismes d'intéressement, de participation et de rémunération variable et de la fourniture au client du bon service au bon prix. Les commentaires formulés par les clients sur Internet – principalement sur Twitter plutôt que sur Google d'ailleurs – en attestent. Ils mettent en effet largement en avant l'importance de la joignabilité.

M. VIEILLEFOND annonce ensuite que le plan stratégique s'incarne au travers de quatre axes stratégiques : les marchés et segments à valeur, l'excellence de l'expérience client, l'excellence opérationnelle et des équipes fières et engagées. L'Entreprise connaît bien ses clients collectivement psychologiquement, mais la connaissance plus individuelle doit progresser. En effet, certains départs de clients correspondent à un ciblage très précis de la part de la concurrence.

Pour atteindre les marchés et segments à valeur, il faudra d'abord que la segmentation marketing (et non tarifaire) soit plus détaillée, en lien avec la nouvelle Direction du marketing et de la communication. Il conviendra de surcroît de privilégier la valeur sur les marchés historiques pour gagner en rentabilité. Ce sera en particulier le cas en santé pour GMF, alors que la croissance restera moyenne dans le reste du Groupe à ce niveau. Il faudra aussi croître en prévoyance ou en épargne en unités de compte. De même, il apparaît des insuffisances dans certains segments de clientèle (il faudra agir pour combler ces insuffisances), notamment la catégorie des personnes de 50 ans et plus, tandis que la cible des entreprises et des collectives ne concerne pas GMF. Ce serait un investissement non rentable.

Dans l'axe de l'expérience client, il faudra se pencher sur le changement des parcours clients, c'est-à-dire mieux faire tourner les flux. Les flux sont à ce jour mal répartis. Tout problème de joignabilité dans les sinistres se répartit sur toute la chaîne. La part des actes digitaux primaires devra notamment progresser, tout en apportant une vision 360 au collaborateur.

M. AMARRE demande sous quel délai les salariés pourront voir la fiche client apparaître automatiquement comme à Fidélia ou Téléassurance.

M. VIEILLEFOND rappelle qu'il faut tenir compte des systèmes existants, avec lesquels l'Entreprise doit vivre. Ce projet constitue une priorité, avec la mise en place de la GED dans l'indemnisation, ou le SVI dans les sinistres ou chez Téléassurances. Il faut ensuite placer les priorités dans le bon ordre, en respectant un certain calendrier (récupération des données, connexion avec le CRM, etc.).

Mme DELAIGUES demande si l'Entreprise pense vraiment que les clients souscriront des produits complémentaires par le digital, en particulier en prévoyance ou en mutuelle santé.

M. VIEILLEFOND estime que le client en décidera. Il faut lui laisser le choix. Il y sera également incité, en fonction de son profil. En auto, cette évolution prendra du temps. Tout dépend ensuite du produit complémentaire considéré. Peut-être la souscription de la santé via le digital est-elle appelée à croître fortement, de même que la souscription emprunteur.

Mme DELAIGUES rappelle que le contrat proposé par l'Entreprise est déjà en lui-même peu attractif.

M. VIEILLEFOND indique qu'avant la technique ou les prix, il faut faire évoluer le tuyau lui-même, de bout en bout. De nombreux progrès sont encore nécessaires.

Des positionnements tarifaires variables ont été retenus. En ce qui concerne l'emprunteur, la Direction technique œuvre pour réduire les tarifs, dans le respect de la marge technique. En santé, le positionnement tarifaire est plutôt haut de gamme, autour d'une stratégie individuelle plutôt que collective. Si les signaux forts s'accumulaient, un débat similaire à celui de l'emprunteur s'ouvrirait.

M. MARC demande si les produits digitaux seront des produits dédiés, à bas coût ou spécifiques. L'Entreprise risquerait d'engranger de mauvais risques.

M. VIEILLEFOND confirme qu'une réflexion s'est ouverte pour proposer une expérimentation limitée au mobile, pour une clientèle précise, peut-être via une marque ou un label indépendant. Aucune conclusion n'a encore été produite. Le produit devra être adapté et l'offre mobile sera une offre à bas coût, qui n'a rien à voir avec l'offre GMF. Face à des coûts très bas, les produits comme le service devront être simples. Il n'apparaît pas de volonté particulière de généraliser cette démarche au-delà de cette expérimentation. Les changements plus structurels se réfléchissent à moyen ou long terme.

Il est par ailleurs question de contacts à valeur dans l'axe de l'excellence de l'expérience client. Chez GMF, le client sera mieux connu, mais ce n'est pas pour autant que des chaînes de clients premium seront proposées en agence. Le caractère collectif et familial sera maintenu.

En ce qui concerne ensuite l'excellence opérationnelle, la première étape consistera à rendre agile le système d'information, sachant qu'il en existe trois voire plus au sein de Covéa. Une trajectoire et un schéma directeur adaptés devront être trouvés. M. VIEILLEFOND accorde une grande importance au fonctionnement du *run*, la convention de service entre la DTSI et la marque étant en cours de finalisation. Même s'il demeure des dysfonctionnements, des progrès ont déjà été relevés, par exemple sur la signature électronique.

S'agissant de la simplification des offres, M. VIEILLEFOND tient à souligner que des outils commencent à être proposés aux clients. Dans le même temps, la présentation commerciale des offres a été revue. Il convient aussi de se concentrer non seulement sur le front-office mais aussi sur le back-office. Les étapes suivantes consisteront à accroître la productivité et l'efficacité, avec pour principal appui le facteur humain, avant de baisser le ratio de frais généraux par rapport au chiffre d'affaires.

M. AMARRE note que des dizaines de millions d'euros seront versés à Salesforce, sans en attendre aucun retour sur investissement. C'est aberrant. Il rappelle que ce sont toujours les erreurs des dirigeants qui plombent l'Entreprise. La facture est ensuite présentée aux salariés. Les réponses de la Direction sur les frais généraux ne sont donc pas entendables.

M. VIEILLEFOND tient à distinguer la programmation des projets courants et la mise à disposition de ces outils plus structurels. Les plus simples des premiers parcours Salesforce ont été créés dans certains univers, chez MMA par exemple, plutôt sur des systèmes simples concernant l'entreprise. Les premières réalisations, plus complexes chez GMF arriveront plutôt en 2019 et surtout 2020, car on parle ici de systèmes aval « retail » lourds. La montée en puissance sera régulière et les bénéfices se feront sentir progressivement.

M. CHRETIEN note que de nouveaux acteurs comme les GAFAs sont régulièrement cités. Or Salesforce s'est récemment allié avec Google Analytics. Il espère que les données clients ne seront pas surveillées par Google Analytics.

M. VIEILLEFOND rappelle qu'une grande partie de la négociation avec Salesforce a porté justement sur les données. En outre, il a déjà arrivé à l'Entreprise de travailler avec Google Analytics, du fait de leur position de quasi-monopole. Quoi qu'il en soit, les données de l'Entreprise n'appartiennent qu'à l'Entreprise.

M. VIEILLEFOND évoque ensuite la coopération. Il s'agit notamment de coopération horizontale entre les directions, pour éviter le travail en silos. M. VIEILLEFOND considère que la coopération « verticale » est aussi importante, à travers une boucle d'amélioration continue vertueuse, par laquelle les améliorations remonteront.

Mme DELAIGUES demande quels nouveaux modèles de management seront introduits et ce que signifie « promouvoir la valorisation dans la rémunération ».

M. VIEILLEFOND indique que la part de la variable collective et individuelle est appelée à croître. Quant au modèle managérial, il ne passe pas par une transformation de rupture, mais plutôt par une intensification. A tous les niveaux, les managers doivent être responsabilisés et disposer de moyens en contrepartie. Ils doivent notamment pouvoir commettre des erreurs, ce qui n'empêche pas le contrôle et les évaluations. Le monde est très différent selon les entités opérationnelles. Cette approche n'est pas encore présente partout mais elle doit être développée. Ces orientations resteront très pratiques et l'état-major devra montrer l'exemple, faire preuve de courage et savoir déléguer.

Mme MONNEUSE note que les budgets dédiés au management restent à ce jour très limités, à hauteur de 12 jours par collaborateur, en particulier à la DTSI, alors que les actes de management progressent. Elle demande s'ils croîtront encore davantage.

M. VIEILLEFOND indique que ce sera traité au cas par cas. A l'indemnisation, il a été noté que le temps de management devait croître. Il peut arriver de retirer du temps commercial ou du temps d'après-vente pour accorder davantage de temps au management. M. VIEILLEFOND ne sait si ces dispositions s'appliqueront précisément à la DTSI.

Il évoque ensuite les ambitions de croissance qui ont été définies par marché. Elles seront plus élevées chez GMF en auto et similaires en MRH, avec davantage de santé et moins de PJ. La part de l'activité rentable devra progresser.

Pour rester leader dans le monde nouveau, il faudra sur trois ans faire croître le chiffre d'affaires global (épargne comprise) d'au moins 2 % par an, tout en limitant la progression des frais généraux à 1 % et en réalisant 300 millions d'euros d'investissements de transformation. Ces orientations permettront d'aboutir sous trois ans à une expérience client totalement renouvelée et à une baisse de 1 % du ratio combiné. Le montant de 300 millions d'euros d'investissements correspond à un tiers environ du budget d'investissement global.

M. MEYNARD doute que la progression prévue du chiffre d'affaires laisse une forte part à la progression du nombre d'affaires.

M. VIEILLEFOND indique que la croissance sera plus importante chez GMF vu son portefeuille. En outre, certains objectifs sont des minimums conditionnels. Les volumes pourront ainsi être supérieurs à ce qui est prévu, à deux conditions. Le supplément de volume devra non seulement être rentable, mais il faudra aussi qu'il ne réduise pas la part des produits dont le S/P ou le ratio combiné est favorable.

M. CHRETIEN a eu vent de rumeurs faisant état d'un plan de ruptures conventionnelles collectives. Il demande ce qu'il en est.

M. VIEILLEFOND confirme l'absence d'un tel plan. Des détails seront apportés sur les effectifs attendus, la modération salariale, l'informatique et les fonctions support lors de l'information-consultation.

Mme GASTINEAU note que la Direction vise à s'appuyer sur des collaborateurs fiers et engagés. Or ils se désengagent partiellement, face au système Livebox qui les gêne particulièrement.

M. VIEILLEFOND a connaissance des difficultés du SIRH. Les discussions ont été nombreuses, au plus haut niveau, lors des CODIR et dans les CCOD. Des priorités à régler ont été édictées. Le problème des habilitations dans Pléiade est la première de ces priorités. Les anomalies sont nombreuses et commencent à être réglées. Les ressources humaines se mettent en ordre de marche pour résoudre les dysfonctionnements, mais de nombreuses actions restent encore à mener sur Pléiade.

Au-delà de la gestion de l'urgence des points gênants pour l'activité (badgeage, horaires, temps passé sur l'outil, etc.), l'outil devra aussi progresser pour qu'il ne soit plus nécessaire d'y consacrer trop de temps.

Mme CHARTON fait aussi état de difficultés récurrentes pour l'encadrement vis-à-vis des dépassements ou des anomalies, avec certaines erreurs, sans doute commises de bonne foi, concernant la validation de ces anomalies.

Mme GASTINEAU relève un problème de communication sur ce sujet.

M. VIEILLEFOND confirme l'importance de la granularité dans cette communication.

M. AMARRE estime que le principal problème concerne les personnes ayant subi des retraits sur salaire importants.

M. VIEILLEFOND reconnaît que de tels cas existent et doivent être traités, mais il considère que la paie a bien fonctionné.

M. AMARRE souligne que les jeunes générations quittent l'Entreprise facilement. Il estime par ailleurs que Pégase ne fonctionnera pas. Le recrutement de vingt gestionnaires corporels chez Levallois signe d'ailleurs de toute évidence la fin de GDS. Les collaborateurs de GDS ne peuvent que s'inquiéter.

M. VIEILLEFOND confirme que les recrues les plus jeunes sont moins fidèles. Il faut bâtir un cercle vertueux d'amélioration continue, pour relancer une forme de pouvoir et de communication ascendante, notamment vis-à-vis des collaborateurs de la relation client, qui connaissent les clients. La Direction générale s'y attelle. Des processus et des étapes sont prévus jusqu'à la fin de l'année. Ces démarches passeront par le management, en commençant par l'état-major. Il est vrai que la situation de certains secteurs est plus tendue.

M. VIEILLEFOND continuera à se battre pour que les moyens nécessaires soient dispensés. Il faut d'abord remettre de la confiance dans le système. Après avoir passé le cap du statut commun, il faut se montrer attentif à la capacité d'absorption des collaborateurs, en proposant des processus d'observation de la capacité à absorber les réformes. En

conséquence, les réformes devront sans doute être séquencées. Un processus d'accompagnement renforcé est prévu, pour que la confiance revienne, en partant du management. M. VIEILLEFOND y sera attentif et le CODIR également.

M. Vieillefond quitte la séance.

La séance est suspendue de 16 heures 20 à 16 heures 30.

Questions RH (suite) :

15. Positionnements ACAA : communication du nombre de collaborateurs par degré (idem MMA)

Mme CHARTON indique qu'un tableau a été remis. Il fournit un détail par marque. 34 % des collaborateurs ont été positionnés dans la catégorie « adapté », ce qui place l'Entreprise dans une position intermédiaire entre MMA et la MAAF. La moyenne générale est de 41 %.

M. NAVARO estime que cette moyenne n'a pas de sens, car la MAAF se trouve dans une situation pire que l'Entreprise. Elle tire les statistiques vers le bas, avec son taux bien plus élevé. Il précise par ailleurs ne jamais avoir croisé d'ambassadeurs.

Mme GOASGUEN aurait apprécié de connaître la répartition entre les directions et l'éventuelle corrélation entre les classes et les rangs. Or il paraît que les ambassadeurs ne peuvent pas avoir de classe inférieure à la classe 6.

Mme CHARTON souligne que les managers ont pu rencontrer des difficultés pour visualiser les critères au regard des métiers de leurs équipes.

Mme GOASGUEN souligne qu'un critère qui n'est pas identifiable doit tout simplement être retiré.

Mme CHARTON estime que la réalité reste assez nuancée, avec 42 % de collaborateurs confirmés et 20 % de collaborateurs agiles.

Mme GIRARD rappelle que les collaborateurs de certains sites ont tous été placés d'office dans la catégorie « adapté ».

Mme GOASGUEN s'étonne par ailleurs de relever un écart aussi important entre la MAAF et MMA.

Mme CHARTON ne saurait l'expliquer. Le poids du passé chez MMA entre sans doute en ligne de compte et notamment le dispositif Omer. Elle ignore ce qu'il en est de la MAAF.

M. MARC estime que les taux devraient être similaires entre GMF et la MAAF. Les écarts qui se font jour appellent une analyse de la part des ressources humaines.

Mme GOASGUEN se demande si l'appréciation des consignes n'est pas un peu particulière à la MAAF.

Mme CHARTON indique que cette remarque justifie la mise en place d'un CSE, pour assurer un partage des informations. Si la GMF s'était retrouvée dans la situation de la MAAF, elle aurait recherché des explications. Il reste que les chiffres globaux ne sont pas particulièrement surprenants.

Elle sait bien que les managers placent parfois les collaborateurs au rang « adapté », dans la perspective de revoir la rémunération du collaborateur au moment où il pourra passer au rang suivant.

Mme GOASGUEN observe que cette décision a été prise avec les collaborateurs concernés. Elle en déduit qu'ils n'ont pas réagi.

M. NAVARO demande si Téléassurances, GMF Vie et PJ figurent dans l'ensemble dénommé GMF Assurances.

Mme CHARTON le confirme, mais Téléassurances fera l'objet d'un lot 2 concernant le positionnement ACAA.

16. Report des CP 2018 sur janvier 2019 : demande de précisions sur les règles applicables (refus managérial, dérogations, et règles d'imputation – sur quel exercice ? -)

Mme CHARTON indique que la question posée portait aussi sur le cas des salariés ayant posé cinq CP en janvier 2019, après validation du manager. Ces CP auraient été retirés du quota. Un développement informatique aura lieu pour corriger ce dysfonctionnement relatif aux reports. Elle n'en connaît pas la date de mise en œuvre. Une fois le développement mis en paie, la rectification sera prise en compte automatiquement.

M. CIONCI a pris connaissance d'un mail qu'un grand nombre de collaborateurs ont reçu, où il est indiqué que les jours posés par anticipation devaient être annulés et qu'il faudra attendre l'ouverture de la campagne pour les poser à nouveau.

Mme CHARTON s'étonne de cette réponse, qui n'émane sans doute pas de la Direction du réseau.

M. NAVARO estime que c'est la preuve de l'absence criante de communication dans la chaîne de management. Les directeurs régionaux et les RHM locaux ont tous répondu en réunion DP que le report était impossible, sauf circonstances exceptionnelles. Il a pourtant été spécifié par la DRH Covéa durant la commission de suivi de juillet que le report était bel et bien possible, avec un moratoire de deux ans. Pour information, cette disposition ne convient pas à la CFDT. Cette disposition a en effet posé d'importants problèmes dans les CG, car les vacances scolaires de Noël sont positionnées à cheval entre le mois de décembre et le mois de janvier.

Mme CHARTON rappelle que la Direction du réseau a expliqué son approche du chantier horaire en commission de suivi du temps de travail. Elle espère ensuite que le message transmis a été rectifié. Les cinq jours peuvent automatiquement être reportés, sauf en cas de refus managérial. A compter de 2021, le process inscrit dans l'accord temps de travail s'appliquera. Le report ne sera plus automatique et sera soumis à autorisation managériale.

M. Boutault rejoint la séance.

Madame HARAUCHAMPS observe que la seconde semaine des congés de Noël sera toujours positionnée sur le calendrier de l'année suivante. Il faudrait que la prorogation automatique perdure pour cette semaine-là. Une communication détaillée s'impose.

Mme GOASGUEN rappelle qu'il a été annoncé que le fonctionnement en vigueur allait perdurer, puis le caractère exceptionnel de cette disposition a été pointé du doigt et les règles ont changé, ce qui constitue une violation de l'accord. La nécessité de recevoir l'aval du manager existait déjà avant le statut commun. Elle félicite le management pour sa capacité à créer des problèmes là où il ne devrait pas y en avoir.

Mme GIRARD déplore surtout un manque de communication autour des dispositions de la commission de suivi. Lors d'une réunion de DP organisée à la fin août, il a été annoncé qu'aucun report n'était possible.

Mme CHARTON observe que la réponse apportée à cette question a pu évoluer depuis. En tout cas, elle en fera part dans son compte rendu de la réunion de CE.

M. NAVARO rappelle que l'accord rend le report invalide si le salarié a été mis en capacité de poser ses jours. Or si un salarié souhaite reporter ses congés, c'est précisément parce qu'il a été mis dans l'incapacité de les poser. Les jours devraient donc par définition être reportables. C'est pour cette raison qu'il est en désaccord avec la lecture qui a été faite de l'accord.

M. REBILLAT confirme qu'une clarification a été apportée en DP, mais la transmission de l'information aux managers n'a pas suivi automatiquement. Ils n'ont pas été renseignés.

Mme MOREL fait part de sa lassitude vis-à-vis de la nécessité pour les élus de réparer les conséquences d'une mauvaise communication.

M. HUMBERT vérifiera le process, pour s'assurer que l'information circule.

M. NAVARO déplore par ailleurs la disparition d'un message précisant les conditions de remise des justificatifs pour le remboursement du Pass Navigo. Il est nécessaire d'envoyer ce justificatif tous les mois, ce qui n'est pas pratique.

Mme CHARTON confirme que telle est la marche à suivre, pour les collaborateurs qui ont un abonnement mensuel.

Questions relatives au réseau :

38. Information / Consultation sur le projet de généralisation de la mutualisation des flux

M. BOUTAULT propose de présenter la généralisation qui doit être introduite en janvier. Le pilote a démarré en avril 2017 avec 32 agences. 27 agences supplémentaires y ont ensuite été ajoutées, puis 60 autres en début d'année 2018, réparties sur l'ensemble des directions régionales et des zones. La généralisation devrait intervenir au début de l'année 2019, sur l'ensemble des agences.

La formation doit placer les directeurs des agences en situation d'accompagnement proactif, dès le lancement de l'activité. Elle doit également leur permettre de dispenser la formation lors des déploiements. Des formations en centre de contact client ont également été proposées.

Des mises en pratique supervisées se sont ensuite alternées avec des débriefs collectifs, pour partager les réussites et les difficultés éprouvées dans l'exercice de l'activité. Il en a découlé des compléments de formation.

A l'issue de ces trois étapes du pilote, tous les directeurs d'agence ont été formés.

La ligne managériale continuera à porter cette formation au moment de la généralisation. La formation a en outre été adaptée suite au retour des pilotes. Les DDA formeront les DA non encore concernés par la mutualisation, selon le mode le plus approprié en fonction des périodes, (réunion de zone, ...). Les DA formeront ensuite les conseillers, dans leurs agences. La formation des conseillers comprendra une partie collective et une partie individuelle. Une réunion hebdomadaire rappellera le contenu et l'enjeu du transcanal ainsi que l'évolution du métier. Une autre réunion sera dédiée à la prise en main du bandeau et à l'appropriation des compétences par téléphone. Enfin, un accompagnement individuel en poste sera proposé sur les prises d'appel concrètes, pendant trois heures.

Les modalités de la formation ont été revues. Il est prévu en 2019 de former le plus grand nombre possible de DA en réunion de zone, puis de consacrer cinq heures pour les conseillers dans leurs agences selon les besoins (deux heures de RH et trois heures d'accompagnement). La généralisation interviendra ensuite entre janvier et février.

Pour certains types d'appels, les temps d'attente entre deux appels pouvaient être importants. Les règles de distribution fixées entre juin 2017 et janvier 2018 consistaient à envoyer vers les agences les relances de devis immédiates, les relances de devis différées, les relances de simulations différées et les relances de simulations immédiates, tandis que les *callbacks* GMF et les GMF En ligne partaient exclusivement vers les CRT.

La démarche a ensuite été reprise à compter de janvier 2018, mais en demandant que les appels GMF En ligne viennent en débordement dans les agences, quand il n'y avait pas de relance à effectuer.

Depuis juillet 2018, les appels devis immédiates sont relancés vers les CRT, sans débordement agences. Les flux devis différés, simulations immédiates ou simulations différées ne sont plus traités en agence. Les callbacks sont exclusivement gérés par les CRT, tandis que les appels GMF En ligne sont prioritairement traités par les CRT, puis en débordement dans les agences. Les agences traitent donc essentiellement des appels GMF En ligne.

Quant aux appels callback Uneo, ils sont prioritairement envoyés en CRT puis en débordement vers les agences.

M. NAVARO rappelle qu'il n'a jamais été question de débordement d'appel, au départ. Ce point a changé, ce qui est inquiétant. Peut-être les CRT enregistreront-ils les PA et les bureaux prendront-ils en charge l'ensemble des renseignements divers ou tout ce qui n'est pas productif.

M. BOUTAULT souligne que ce n'est pas possible dans la distribution d'appels. La répartition est aléatoire, au fil de l'eau. Fabrice BOUTAULT rappelle notamment qu'au début du pilote les appels GMF En Ligne étaient envoyés dans les agences pilote.

M. NAVARO demande comment seront prises en compte les PA, car l'affaires nouvelle tombera dans l'escarcelle du bureau de rattachement. Il faudrait que le travail soit récompensé correctement.

M. BOUTAULT en convient. L'ensemble des PA, pour l'agence ou pour le compte d'une autre agence, pourrait être cumulé. C'est une piste de réflexion. Il faut que les agences soient récompensées pour leur contribution. Dans

l'immédiat les agences continuent à traiter des flux GMF en ligne, flux qui permet de réduire le temps d'attente entre deux appels. Nous étudierons dans un deuxième temps la possibilité d'envoyer à nouveau des relances devis/simulations-

M. GUICHARD demande ce que qualifie le callback Uneo.

M. BOUTAULT répond qu'il s'agit de prescriptions envoyées par Uneo et que l'Entreprise relance pour pouvoir proposer des garanties.

M. GUICHARD en déduit que c'est l'agent Uneo qui oriente vers le CRC ou le GMF Conseil.

M. BOUTAULT le confirme. Le GMF Conseil provoque une relance automatique, traitée par le CRT ou l'agence en débordement.

M. REBILLAT note que la rémunération cumulée est une piste de réflexion. La généralisation est pourtant prévue pour le mois de janvier Il se demande si M. Boutault sait déjà quel sera le choix retenu en janvier.

M. BOUTAULT répond qu'une réflexion est en cours pour une prise en compte dans la prime CoCoCo

Mme GIRARD note dans l'évolution de la distribution des flux que les agences ne relancent pas les devis différés ou les simulations immédiates. Elle souhaite connaître les raisons de ce choix.

M. BOUTAULT indique que la joignabilité entre en ligne de compte. En outre, il est difficile de donner du rythme au cumul de ces flux. Des collaborateurs peuvent encore attendre entre deux appels. Prioriser les flux GMF en ligne évite cela.

Mme GIRARD note que l'activité de relance des devis différés est appréciée des collaborateurs en test, qui louent son dynamisme et son caractère valorisant. Elle s'étonne que l'intérêt pour cette activité n'ait pas été considéré.

M. BOUTAULT rappelle que dans l'immédiat ce sont les appels GMF En ligne qui sont distribués dans les agences pilote. Les collaborateurs attendent du rythme, pas des temps d'attente. De plus, les collaborateurs apprécient son caractère diversifié (changement d'adresse, souscription, devis, etc.). Dans un deuxième temps nous étudierons la possibilité d'envoyer à nouveau des relances devis/simulation.

Mme DELAIGUES demande comment les petites agences pourront s'organiser pour traiter cette activité.

M. BOUTAULT répond que cela dépendra de la capacité de l'agence à faire ou à ne pas faire. La priorité reste l'accueil physique des sociétaires. Ce point n'a pas changé. Dans une agence ne comptant que deux personnes, il semble difficile de se consacrer à la réception des flux. Si l'engagement ne peut pas être tenu pour des raisons justifiées, il ne sera pas tenu.

Depuis le premier semestre, ont été comptabilisés 36 650 appels, 1 300 ventes, 4 000 rendez-vous et 4 700 heures de connexion, pour 6,37 appels par heure de connexion. La typologie des appels varie des relances de devis aux flux GMF en ligne. L'analyse de ces flux doit donc rester prudente.

Mme CHARTON rappelle qu'une information-consultation s'est tenue sur ce thème après les tout premiers pilotes. L'instance avait demandé à être consultée à nouveau, avant la généralisation.

Mme GIRARD rappelle que la formation à la messagerie sécurisée a commencé dans les centres de gestion. Elle demande si cette formation a été évoquée devant l'instance.

M. HUMBERT indique que cet exposé a eu lieu lors du CHSCT de septembre. Mme Girard était absente.

M. Boutault quitte la séance.

Questions RH (suite) :

17. La Direction peut-elle établir un bilan individuel des samedis travaillés ?

Mme CHARTON annonce que ce n'est pas prévu. L'outil GTA permet de suivre les samedis travaillés.

Mme GIRARD en a bien conscience. Le problème qu'elle soulève concerne les erreurs (samedis non payés, samedis régularisés sur des mois différents, etc.). Il devient difficile de savoir à quel samedi correspond une régularisation.

Mme CHARTON note que le pourcentage de majoration figure sur la fiche de paie. Il est alors possible de connaître le nombre de samedis qui ont été payés à 80 % et le nombre de samedis qui ont été payés à 100 %.

Pour Mme DELAIGUES, c'est en réalité impossible à calculer. Elle rappelle que l'enregistrement des samedis a été suspendu pendant un certain temps.

Mme CHARTON rappelle que les cinq premiers samedis sont normalement payés à 80 % mais qu'un prorata est intervenu exceptionnellement cette année à compter du troisième samedi travaillé, ce qui occasionne une majoration à 100 %. Il convient de diviser le nombre d'heures indiqué sur les bulletins à 80 % par le nombre d'heures d'une journée de travail le samedi pour en déduire le total de jours.

Mme GIRARD indique que d'autres facteurs doivent aussi être considérés. Certains samedis ont été payés alors qu'ils n'ont en réalité pas été travaillés et inversement. Certains salariés cumulent les régularisations. Ce calcul est bien trop compliqué. Il aurait fallu partir d'une base simple, en faisant démarrer l'année au 1^{er} janvier.

M. NAVARO se fait alors l'écho du mécontentement des collaborateurs qui ont travaillé tous les samedis et qui ont atteint le maximum de la majoration GMF. C'est là la limite de l'organisation Covéa. Mme Charton a d'ailleurs défendu ce point de vue dans certaines directions GMF. De telles économies de bouts de chandelles sont inadmissibles. Au bout du compte, l'annonce par la Direction de la non-existence d'un plan de départ volontaire ne saurait être considérée comme une bonne nouvelle par un certain nombre de collaborateurs.

Mme CHARTON se demande si de telles réactions ne sont pas des mouvements d'humeur.

M. NAVARO pense au contraire que c'est un mouvement de fond.

18. Quel est l'impact des absences pour maladie sur les JATT ?

Mme CHARTON rappelle que ce point est couvert dans l'accord (article 4.9.1). Un exemple est même fourni.

M. CHRETIEN note que certaines données sont arrondies à la baisse. Une salariée arrêtée du 1^{er} janvier au 31 août n'a reçu que 3,5 JATT. Elle aurait dû en toucher 3,92.

Mme CHARTON le signalera à Valérie HULEUX. Il faudra vérifier l'application de la formule dans l'outil.

M. CHRETIEN demande ensuite ce que sont les jours impactants.

Mme CHARTON indique qu'il s'agit de toute période non légalement assimilée à du temps de travail effectif. Pour les situations exceptionnelles, il faudrait distinguer le congé légal du congé conventionnel. Néanmoins, l'outil ne sait pas les distinguer. L'écart est supporté par l'Entreprise.

M. CHRETIEN déplore en tout cas une grave absence de transparence.

Mme GIRARD note que le retrait de JATT suite à un arrêt maladie s'effectue très vite et sans erreurs. Elle demande ensuite si les jours issus du CET affectent le taux de présentéisme.

M. CHRETIEN précise que c'est la nature du congé posé qui détermine s'il s'agit d'un congé ou non. Les jours CET sont considérés comme des portions d'année sabbatique. En revanche, les congés de fin de carrière, les congés parentaux financés par le salarié ou les congés parentaux à temps partiel sont calculés sur la base du temps de travail effectif. Cette position de la Direction n'a jamais fait l'objet d'une communication.

Mme CHARTON avoue ne pas être experte du domaine et ne pouvoir apporter de précisions.

La séance est suspendue le 26 septembre à 18 heures et rouvre le 27 septembre à 9 heures 40.

Questions internes CE (suite) :

3. Point sur le patrimoine du CE :

- Liquidation de la société civile du Yotel

M. MARC indique que cette société civile a été liquidée il y a quelques années. Le processus touche à sa fin. Une Assemblée générale s'est réunie le 11 septembre. Son ordre du jour a entériné la liquidation totale et le versement de 2,4 euros par part. La dissolution avait été votée lors de l'Assemblée générale de 2015.

- Situation du patrimoine (nombre d'appartements, maisons, bungalows...) – Document envoyé.

M. MARC indique qu'un inventaire a été réalisé, car il sera nécessaire d'en disposer au moment du passage au CSE.

Mme MOREL demande ensuite à revenir sur le cas des collaborateurs de GMF Vie. Les organisations syndicales n'ont eu aucune maîtrise de ce dossier. Il semble que le CE soit souvent écarté des process actuels, sans que la Direction s'en préoccupe. Ici, le CE d'origine de GMF Vie ne leur verse plus de prestations. Du fait de la règle des trois mois de présence à cumuler avant de bénéficier des prestations du CE GMF, ces salariés n'en toucheront pas pendant tout ce temps, c'est-à-dire pendant la période des fêtes. Il aurait fallu faire preuve d'anticipation. Mme MOREL serait disposée à prendre en charge leurs prestations, si la quote-part de leur masse salariale était reversée au budget de régularisation.

Mme CHARTON précise que les contrats des 37 collaborateurs de Téléassurances intégrés à GMF démarreront au 1^{er} janvier. S'agissant de GMF Vie, Mme CHARTON a relayé des informations depuis le mois d'avril environ. Elle n'a effectivement pas informé le CE de la GMF, car seuls treize collaborateurs sont concernés. Mme CHARTON prend note de la remarque de Mme Morel à ce sujet. Peut-être la dotation de ces collaborateurs pourrait-elle être limitée à la dotation de Noël. En tout cas, la Direction ne versera pas d'apport complémentaire.

M. CHRETIEN déplore que le CE doive jouer un rôle d'amortisseur social vis-à-vis des erreurs de la Direction.

M. MEYNARD fustige l'attitude et le comportement de la Direction et reste favorable à prendre une décision ce jour sur la situation de ces salariés, par un vote.

Mme MOREL propose d'organiser deux votes. Après discussion entre les élus, le premier vote portera sur le principe de surseoir à la règle des trois mois de présence pour contribuer à la masse salariale GMF pour tout salarié provenant de l'univers GMF, dans la mesure où les quelques mois de présence de ces salariés sont rétrocedés au moment de la régularisation de l'exercice. Il faut ensuite traiter la problématique des mutations à l'intérieur de l'univers GMF. Le second vote portera sur l'intégration immédiate des salariés de GMF Vie.

M. NAVARO propose de considérer qu'APJ appartient à l'univers GMF jusqu'au 31 décembre 2018, pour clarifier le cas des salariés concernés.

Le CE est favorable à cette proposition.

On dénombre onze votants.

Le principe de surseoir à la règle des trois mois de présence pour contribuer à la masse salariale GMF pour tout salarié provenant de l'univers GMF est adopté à l'unanimité.

L'intégration immédiate des salariés de GMF Vie est adoptée à l'unanimité.

Mme MOREL demande à recevoir la liste des salariés concernés, pour pouvoir la remettre aux gestionnaires du CE.

Mme CHARTON y est favorable.

Questions RH (suite) :

19. Mutuelle et BCAC : traitement des réclamations

Mme CHARTON a noté une problématique relative aux devis, qui seraient renvoyés avec aucune prise en charge. Elle préfère ne pas transmettre à l'instance le nom de la responsable de cette problématique chez Covéa, pour qu'elle ne soit pas noyée sous les sollicitations. Néanmoins, cette personne sera présente à la commission mutuelle de novembre.

M. CHRETIEN observe que cette personne sera de toute façon noyée sous les sollicitations dès la fin de la commission.

Mme CHARTON souligne que cette personne sait en tout cas se montrer très réactive et est toujours très efficace. Pour qu'elle puisse travailler au mieux, il est important de lui faire remonter des cas concrets. Ainsi, elle pourra vérifier le cheminement de la personne dans le process.

M. CHRETIEN rappelle que la Direction refuse de communiquer. Ce point sera à nouveau dénoncé lors de la commission. Le plus simple consisterait à faire en sorte que les interlocuteurs des élus soient les décideurs.

Mme CHARTON précise que les salariés peuvent aussi calculer une estimation des dépenses en se connectant à l'espace personnel B2V.

La seconde partie de la question portait sur les justificatifs envoyés et non traités. Au premier trimestre, d'importants retards dans le traitement des demandes ont été constatés. Covéa demande régulièrement des comptes à ce sujet à l'organisme. Depuis, le retard a été comblé et la gestion des documents déposés sur l'espace client ou via le formulaire de contact de B2V est à jour. Il est d'ailleurs recommandé de déposer plutôt ses éléments par ce biais, car le problème de joignabilité téléphonique perdure.

Mme ADJAL précise qu'un contact reste nécessaire avec la mutuelle en cas d'entente préalable, pour que la mutuelle puisse intervenir auprès de l'établissement hospitalier.

Mme CHARTON l'invite à faire remonter les difficultés de ce genre.

M. BIALOUX considère qu'il ne s'agit pas de problèmes de joignabilité mais surtout de problème de moyens. La Sécurité sociale est par exemple parvenue à atteindre récemment un taux de joignabilité de 97 %.

A propos de joignabilité, Mme CHARTON indique que Téléassurances a souffert de diverses difficultés. Diverses actions ont été mises en place et le service s'améliore. La joignabilité devrait croître et retourner aux taux satisfaisants que l'Entreprise a connus.

Mme MOREL se félicite qu'une personne soit en contact avec Mme Charton pour rechercher des solutions, mais elle s'étonne qu'une seule personne ait cette responsabilité.

Mme CHARTON doute que cette personne travaille seule.

Mme MOREL observe ensuite que d'importantes difficultés ont été relevées avec la mutuelle Malakoff Médéric.

Mme CHARTON indique que l'interlocutrice Malakoff Médéric sera également présente à la réunion de la commission.

20. Prélèvement à la source : la paie COVEA sera-t-elle prête pour la mise en place ?

Mme CHARTON indique qu'un calendrier a été fixé, pour placer l'Entreprise en conformité avec cet impératif légal. Aucune alerte particulière n'a émergé à ce jour. Les travaux se poursuivent pour que l'Entreprise soit prête.

M. MEYNARD s'en étonne. Le discours était le même avant le démarrage du SIRH. Le fonctionnement a pourtant été très insatisfaisant et le système aucunement adapté aux besoins. A l'heure actuelle, beaucoup de salariés attendent une régularisation de leur dossier.

Mme CHARTON a justement reçu une réponse à ce sujet : « *les corrections faites en DSN de mensualités 2018 portant des régularisations au titre de 2017 seront diffusées à la carrière des assurés concernés en février ou mars 2019. Si l'assuré a demandé sa liquidation de retraite et que l'année 2017 entre dans le calcul des 25 meilleures années, nous procéderons à la régularisation de l'année 2017 à partir de ses fiches de paie, en cas de contestation de son relevé de carrière.* » Il est indiqué s'agissant de l'intégration des déclarations de fonds de pension que « *tout est mis en œuvre pour régulariser la situation. Les informations ne seront visibles que sur le relevé 2018 remis en 2019* ».

M. MEYNARD souligne que cela pose problème pour ceux qui liquident actuellement leur retraite, car ils devront attendre une régularisation. Les salariés, en particulier ceux qui partent en retraite cette année, doivent à nouveau supporter les erreurs de la Direction. Les montants en jeu sont peut-être dérisoires pour l'Entreprise ou pour M. Vieillefond, mais ils sont bien plus significatifs pour les salariés.

Mme CHARTON comprend cette remarque, au regard des difficultés liées à Pléiade. Elle précise que M. Vieillefond n'est pas nécessairement informé des erreurs individuelles de paie. De plus, un grand nombre des difficultés des collaborateurs ont été réglées.

M. MEYNARD note ensuite que les retards dans les fonds de pension ont posé un problème symbolique mais notable, dans la mesure où ces sommes n'ont pas été placées et n'ont rien rapporté pendant un an.

Mme CHARTON prend note de cette interrogation.

Mme DELAIGUES peut comprendre que M. Vieillefond ne soit pas informé des problèmes individuels, mais il a tout de même souligné qu'il fallait arrêter de faire preuve d'une trop grande bienveillance.

Mme CHARTON imagine que M. Vieillefond faisait allusion à la problématique de l'absentéisme.

M. REBILLAT estime que M. Vieillefond devrait réagir, dès lors qu'il est alerté de problématiques dont il n'avait pas connaissance jusque-là.

Mme CHARTON pense que M. Vieillefond a pris bonne note de ce qui lui a été indiqué en CE. Les équipes paie travaillent d'arrache-pied, mais cela pourrait prendre encore un peu plus de temps pour les cas les plus complexes. Elle estime qu'il faut attendre un cycle complet de paie pour que l'Entreprise soit à l'aise avec le nouveau système d'information.

M. BIALOUX note que les pouvoirs publics ont annoncé qu'une information sur le prélèvement à la source serait jointe aux bulletins de paie d'octobre. Il demande ce qu'il en est.

Mme CHARTON n'en est pas informée. La DSERH a mis en place des groupes de travail, notamment avec Sopra. Le fonctionnement global est considéré comme satisfaisant.

21. Majorations du samedi et salariés à temps partiel sollicités pour intégrer le samedi dans leur horaire de référence

Mme CHARTON croit comprendre que cette interrogation porte sur le fait que les salariés à temps partiel seraient susceptibles de travailler aussi le samedi.

M. NAVARO indique que certains salariés à temps partiel ne travaillent pas le samedi. Or la Direction les sollicite fortement pour qu'ils modifient leurs horaires afin d'y intégrer le samedi. Certains de ces salariés ont un temps de travail annualisé et d'autres connaissent une durée de travail hebdomadaire.

Mme CHARTON confirme que ce sujet renvoie à l'intérêt pour l'Entreprise d'être ouverte le samedi, qui a besoin de ressources disposées à travailler le samedi. Une personne en temps partiel à durée indéterminée (ancienne formule) ne peut pas être contrainte de changer sa formule, mais il est normal d'inciter la personne à venir travailler le samedi si cela présente un intérêt pour l'Entreprise. Les personnes à temps partiel non contractualisées se verront proposer un autre contrat de travail, dans lequel sera inscrit le travail le samedi.

M. GOUSSARD comprend que la Direction oriente les salariés en fonction de ses attentes. Il est en revanche inacceptable que la Direction convoque les salariés et ne leur expose pas toutes les dispositions possibles. Evidemment, ces annonces ne sont faites qu'à l'oral et pas à l'écrit.

M. MEYNARD estime qu'une incitation présente un caractère contraignant. Il faut en tout cas comprendre les raisons pour lesquelles un salarié pourrait ne pas répondre à la proposition de la Direction. Les intérêts de l'Entreprise doivent être considérés, mais ceux du salarié aussi. Il faut parvenir à une conjugaison harmonieuse des deux.

Mme BOURQUIN confirme que seul le temps partiel annuel est présenté, pas les autres formules. Les salariés sont en outre fortement incités à intégrer le samedi dans leurs horaires de la semaine et à se porter volontaires directement, car

ils seront sollicités de toute façon. Enfin, elle s'étonne qu'il soit indiqué à des salariés que la Direction « *verra ce qu'elle fera d'eux* » s'ils n'acceptaient pas le changement de formule.

Mme CHARTON s'en étonne. Chez Téléassurances et GMF Vie, les discours tenus ont été tout autres. Or, les contrats de travail à temps partiel y sont tous à durée indéterminée.

Mme GOASGUEN s'interroge sur le cas des salariés à temps partiel en CDI. Elle demande si leurs contrats seraient transformés en contrats annuels s'ils signaient un avenant.

Mme CHARTON le confirme.

Mme GOASGUEN demande ce qu'il en serait si les horaires de leur agence changeaient.

Mme CHARTON confirme qu'il s'agirait d'une difficulté. Elle n'a pas de réponse à apporter à ce stade.

Mme GOASGUEN demande si la Direction ne confond pas l'engagement avec la docilité.

Mme CHARTON rappelle que la déclinaison au niveau des ressources humaines du principe d'engagement sera détaillée ultérieurement. Un salarié engagé tient à bien faire son travail et se donne toutes les chances possibles pour bien réaliser sa mission ou atteindre ses objectifs.

Mme GOASGUEN observe que les salariés peuvent aujourd'hui être licenciés bien plus facilement, en particulier pour insuffisance professionnelle. Elle ne comprend pas non plus très bien en quoi la fierté peut s'appliquer au travail dans l'Entreprise.

M. NAVARO se demande pour sa part si un salarié engagé est seulement le salarié bien portant qui n'est jamais absent pour maladie.

Pour Mme CHARTON, c'est un raccourci.

M. NAVARO a néanmoins déduit de l'intervention de M. Vieillefond que l'Entreprise était trop complaisante vis-à-vis des salariés malades. Il rappelle par ailleurs que les cadres pouvaient opter pour le forfait ou le système JATT. Les cadres souhaitant rester à l'horaire ont alors été punis. Il ne rejoint donc pas la Direction sur la définition d'une incitation.

Mme CHARTON confirme que cela a rendu plus intéressante la formule du forfait jour.

M. NAVARO déplore enfin un refus systématique des temps partiels dans les CG. A ce jour, la GMF compte moins de 400 salariés à temps partiel, ce qui reste très limité.

M. CHRETIEN revient ensuite sur le chantier horaire, que la Direction du réseau a évoqué. Des responsables d'agence ont soumis des propositions avec leur équipe, mais il est arrivé que le directeur régional refuse ces propositions jusqu'à quatre fois de suite, tant que la proposition ne correspondait pas aux attentes du directeur régional.

Mme CHARTON prend note de cette remarque, qu'elle relaiera.

Mme ADJAL revient ensuite sur la remarque de M. Vieillefond concernant la mise en place d'une rémunération plus personnalisée. Elle craint que les représentants syndicaux soient discriminés.

Mme CHARTON reconnaît que les augmentations sont aujourd'hui davantage individuelles que collectives. Par ailleurs, la loi Rebsamen encadre ce risque de discrimination.

M. MEYNARD revient à son tour sur le slogan : « fier et engagé ». Ce slogan laisse imaginer que les salariés ne sont pas fiers ou engagés à ce stade. Il est certain qu'ils peuvent ne pas être fiers de ce qui se passe présentement. La Direction devrait davantage tenir compte du passé de l'Entreprise pour construire son avenir.

Mme MOREL rejoint M. Meynard. Il semble qu'il ne soit pas tenu compte de ce qui a fait l'histoire de l'Entreprise

Pour Mme CHARTON, créer Covéa ne signifie pas que le Groupe oublie ou annihile la culture d'entreprise GMF.

M. REBILLAT estime que les nombreux arrêts maladie que connaît l'Entreprise ne sont pas la preuve de la paresse des salariés. Au contraire. Ils avaient l'habitude d'être fiers de leur travail et de leur entreprise. Ce n'est plus le cas et ils en souffrent. M. Vieillefond le saurait s'il avait la culture de l'Entreprise. Par ailleurs, il considère que la performance individuelle est un cheval de Troie permettant de réintroduire la contribution individuelle.

Mme CHARTON indique que ces dossiers s'ouvriront dans le cadre de la NAO.

Enfin, M. REBILLAT ne s'étonne pas vraiment que les propositions des salariés dans le cadre du chantier horaire soient rejetées. Du temps de GMF, il était déjà courant de ne permettre l'expression des salariés que sur les propositions de la Direction.

La séance est suspendue de 11 heures 20 à 11 heures 35.

M. NAVARO revient sur la question du temps de déplacement des élus. Manifestement, un problème de communication demeure. Il a été annoncé le 26 septembre que les élus ne pouvaient que se faire payer leurs heures supplémentaires. Or il a été annoncé en commission de suivi du 15 décembre 2017 qu'ils pouvaient soit percevoir le paiement avec majoration légale, soit bénéficier d'un repos compensateur. Ce repos doit être pris dans un délai de trois mois.

Mme CHARTON demande que cette information, qui la surprend, lui soit relayée immédiatement. Elle doute avoir reçu un quelconque compte rendu de cette réunion. Il serait plus simple que les élus GMF continuent à poser des récupérations, d'autant que cette pratique a longtemps eu cours. Françoise Bouteloup et les juristes ont de leur côté souligné que seul le paiement était possible. Elle étudiera ce point, qu'elle tient à bien clarifier.

Mme DELAIGUES demande que l'information définitive soit confirmée à tous les élus.

Mme CHARTON les tiendra informés.

M. CHRETIEN annonce que la CFDT a posé une question en DP de la DR Est, le 20 septembre, concernant les cadres horaires qui débordent. Il a été indiqué que ces dépassements ouvraient droit au paiement avec majoration ou à des repos compensateurs.

Mme CHARTON indique que l'accord « moyens » ne prévoit que le paiement. Elle demande à M. Chrétien de lui relayer également cette information, pour qu'elle puisse tirer tout cela au clair.

Pour M. GOUSSARD, c'est une nouvelle preuve que les commissions de suivi ne servent à rien, aucun compte rendu officiel n'étant publié.

22. Pouvez-vous nous confirmer qu'il n'est prévu aucun plan social, RC collectives ou plan de départs en retraite anticipée ?

Mme CHARTON souligne qu'il a été répondu à cette question le 26 juillet. Elle le confirme à nouveau. Aucun plan social, RC collectives ou plan de départs en retraite anticipée n'est en cours à cette date.

M. NAVARO demande alors pourquoi des rumeurs aussi insistantes circulent et comment des informations aussi détaillées ont pu être rapportées par certains salariés, avec un seuil fixé à l'année de naissance 1963.

Mme CHARTON ne connaît pas ces rumeurs ou leur origine. Elle ne saurait les commenter ou les analyser. Elle sait bien que les départs ne seront pas tous remplacés. L'Entreprise tient en tout cas à investir dans les parcours professionnels, la formation et la mobilité, en partant du principe qu'elle a besoin de tous ses collaborateurs. Il n'est pas prévu de réduire leur nombre par les procédés évoqués, même si comme aujourd'hui, les départs ne donneront pas systématiquement lieu à remplacement. Des moyens sont en outre prévus en termes d'accompagnement et de formation, pour que les carrières gagnent en fluidité, ce dont Mme CHARTON se félicite.

23. Accord itinérance : comment seront comptabilisés les nuitées et les déplacements ?

Mme CHARTON a déjà apporté une réponse à cette question, dans le cadre des questions diverses. La DRH se chargera de traiter ce point, via Covéa Voyages (nuitées, kilomètres parcourus, déplacements, etc.). Les managers seront ensuite appelés à valider ces données, pour vérifier si ces totaux ouvrent droit à la prime multi-déplacements.

M. NAVARO demande comment les kilomètres parcourus par le biais d'une voiture de location sont comptabilisés.

Mme CHARTON prend note de cette interrogation.

M. MEYNARD demande que la Direction confirme qu'aucune information ne devra être saisie dans Pléiade.

Mme CHARTON le confirme.

M. MEYNARD espère que le paiement n'interviendra pas trop tardivement.

Mme CHARTON ne le pense pas. L'accord prévoit de toute façon un délai de versement. La prime multi-déplacements doit être versée en mars 2019.

M. MEYNARD demande si cette perspective est réaliste.

Mme CHARTON le pense.

24. Les salariés qui ont renoncé aux cartes UP peuvent-ils prétendre à un prime panier ?

Mme CHARTON apporte une réponse négative. Une telle prime affecterait les dispositions URSSAF. En effet, la prime de panier obéit à un cadre extrêmement spécifique. Il faut que le temps de pause se situe en dehors de la plage horaire fixée pour les autres salariés de l'Entreprise. D'autres types d'organisation du travail permettent de l'envisager (travail en équipe, travail posté, travail continu, travail en horaires décalés ou travail de nuit), mais aucune de ces configurations ne concerne l'Entreprise.

M. REBILLAT rappelle que les tickets restaurant déduits de la paie de juin n'ont à ce jour pas été recrédités.

Mme CHARTON a pourtant reçu une information contraire. Il lui a été indiqué que le problème était réglé. Elle vérifiera ce point en prenant l'exemple de MM. Rebillat et Degrier.

M. CIONCI s'interroge sur le devenir du solde d'un collaborateur qui rend sa carte ticket restaurant. En effet, s'il rend sa carte, c'est bien parce qu'elle ne fonctionne pas. Dès lors, il dispose forcément d'un solde créditeur.

Mme CHARTON indique que de nouveaux droits ne lui seront plus crédités. Le salarié pourra toujours utiliser sa carte ensuite.

M. DECRESSAT a appris en réunion de DP que la carte restait effectivement valable et ce jusqu'en 2020.

M. NAVARO confirme que les salariés rencontrent d'importantes difficultés pour utiliser la carte Up. Il est parfois nécessaire de la faire passer deux ou trois fois pour qu'elle fonctionne. Il demande si d'autres élus rencontrent ces mêmes difficultés.

Mme CHARTON prend note de ces problèmes. Pour sa part, elle n'a eu un problème qu'une seule fois.

25. Comment les salariés peuvent-ils vérifier le nombre de chèques déjeuner acquis chaque mois ?

Mme CHARTON rappelle qu'il faut considérer le nombre de jours ouvrés du mois à venir, en retranchant les absences du mois écoulé enregistrées dans le système d'information et les saisies passées dans l'outil Note de Frais, par exemple en cas de prise en charge d'un déjeuner lors d'une mission.

Mme MOREL demande si les salariés peuvent procéder eux-mêmes à des vérifications.

Mme CHARTON indique que la nouvelle dotation est consultable dans l'espace client.

Mme MOREL précise que le nombre de jours concernés n'est pas fourni.

M. DECRESSAT le conteste. Cette information est également remise. Il suffit de toute façon de diviser la somme par 8,5.

M. GOUSSARD ajoute que l'application du fournisseur doit être déconnectée pour qu'elle se mette à jour.

Mme MOREL invite la Direction à faire remonter ce problème à M. Derrien.

M. REBILLAT tient de son côté à ce que la Direction précise bien ce que signifie le terme « absence ». Ce terme recouvre une absence de l'entreprise, pas une absence de son poste habituel. Ainsi, une absence pour participer à un stage n'équivaut pas à une absence.

M. DECRESSAT en convient, sauf si le déjeuner est pris en charge.

26. Point sur les erreurs de paie ou retenues sur salaire en lien avec le nouveau SIRH

Mme CHARTON rappelle qu'il a déjà été question du compteur de régularisation. Les difficultés sont traitées au fil de l'eau, mais une problématique de capacité à faire se pose.

Mme ADJAL tient aussi à préciser le cas des salariés en contrat d'apprentissage, qui rencontrent des problèmes.

Mme CHARTON en prend note.

Mme MOREL demande au nom de la CFDT qu'un représentant du service paie intervienne en CE pour préciser ce que contiennent exactement les différentes rubriques. L'incompréhension est totale vis-à-vis de certaines de ces rubriques.

Mme CHARTON indique qu'elle relaiera cette demande et que la Direction apportera une réponse officielle. Elle craint malheureusement que cette réponse renvoie aux explications proposées sur One.net.

Mme MOREL trouve inadmissible que cette demande soit systématiquement renvoyée à One.net, alors que les explications fournies sur One.net sont insuffisantes. Il faut tenir compte du problème sérieux qui se pose.

M. NAVARO déplore notamment que le salaire de référence n'apparaisse pas.

Mme CHARTON rappelle qu'Emmanuel Perrault a envoyé une réponse à ce sujet.

M. MEYNARD se demande comment les salariés qui n'ont pas accès à One.net peuvent se renseigner. Covéa doit résoudre le problème de l'accès à l'information.

Mme CHARTON rappelle que des courriers d'information sont tout de même envoyés. De plus, ces salariés joignent sans doute le service paie par téléphone.

M. NAVARO recueille régulièrement des interrogations régulières des salariés sur la prime de vacance. Il pensait que l'accord de 1977 qui prévoyait un montant de 1 714 euros perdurait.

Mme CHARTON indique qu'une réponse individuelle a été envoyée dans le cadre de « Ma Rému ». L'ancien et le nouveau salaire de base ont été explicités.

Mme DELAIGUES fait remarquer que les informations de Ma Rému et la rémunération mentionnée dans LifeBox ne correspondent pas. Les informations figurant dans LifeBox sont bien moins favorables.

Mme CHARTON n'en était pas informée. Elle reconnaît qu'il ne devrait pas apparaître d'écart. Il s'agit effectivement d'un point à faire remonter.

Mme DELAIGUES précise que cet écart existe pour tous.

M. NAVARO se demande par ailleurs pourquoi la valeur d'un jour de congé n'est pas égale à la valeur d'un jour placé au PERCO.

Mme CHARTON n'est pas compétente pour répondre à cette interrogation.

Mme MOREL souligne que c'est pour cette raison qu'elle demande qu'un représentant du service paie intervienne en séance.

Mme GIRARD annonce que certains salariés ont vu leur salaire de base diminuer, ce qui reste surprenant. Il lui a été répondu qu'il fallait considérer la rémunération globale, mais cette baisse demeure tout de même assez étonnante.

Mme CHARTON en prend note. Elle trouve elle aussi étonnante la baisse du salaire de base. Elle rappelle néanmoins que des réintégrations interviennent dans le salaire de base au niveau de la prime de vacance et du treizième mois.

27. Confirmez-vous que les badgeages peuvent être modifiés et qu'il n'y a pas d'historique des modifications dans l'outil ?

Mme CHARTON a déjà apporté une précision. Un manager peut intervenir pour corriger une anomalie. Un traçage existe également.

28. Quelles sont les modalités de récupération des heures supplémentaires effectuées par les salariés ?

Mme CHARTON invite les élus à se montrer précis dans leurs interrogations. Les heures supplémentaires seront étudiées en fin d'année, avant de les payer. Si cette question traite du « débit-crédit », elle porte alors sur le compteur de variation. Aucune limite ne se pose dans ce cas. Il est préférable que les heures soient prises rapidement, mais elles n'ont pas nécessairement à être prises la semaine suivante.

M. CHRETIEN sait bien que ces heures seront traitées de façon annualisée, mais il a été annoncé en DP que ces heures seraient soit payées, soit récupérables. Il demande si Mme Charton conteste la réponse apportée en DP.

Mme CHARTON ne saurait apporter une réponse définitive. Ce point est normalement validé par les juristes. Pour proposer un repos compensateur de remplacement, la loi prévoit que ce point soit inscrit dans un accord. Or le repos compensateur ne figure pas dans l'accord. Dès lors, la réponse apportée en DP la surprend, mais elle ne dispose peut-être pas de tous les éléments.

M. NAVARO rappelle qu'une réponse a été apportée en CHSCT concernant les déplacements des CF de site en site, que la Direction de Covéa a refusé de placer dans l'itinérance de base. Il a été indiqué que les CF qui se déplaçaient dans un bureau de leur périmètre pouvaient soit se faire rémunérer 50 % du temps, soit intégrer leur déplacement dans leur temps de travail. Un salarié pourrait choisir d'arriver à 9 heures 30 et bénéficier d'une récupération ou arriver à 10 heures ou 10 heures 30. Il demande que la position officielle en vigueur soit rappelée.

Pour Mme CHARTON, il faut faire remonter les dissonances dans l'instance centrale.

M. REBILLAT demande à ce que la différence entre le compteur de variation et les heures supplémentaires soit rappelée.

Mme CHARTON répond que les heures supplémentaires sont comptabilisées au-delà du temps de travail contractuel du collaborateur. L'accord temps de travail de Covéa prévoit d'étudier ces totaux en fin d'année. Dans le compteur de variation, une souplesse a été introduite, par le biais d'un « débit-crédit » d'une semaine à l'autre. La récupération d'une semaine à l'autre n'est alors pas une obligation, en particulier si le salarié est en congé la semaine suivante. Cette récupération peut intervenir ultérieurement.

M. NAVARO demande si un salarié qui travaillerait un quart d'heure de plus le lundi serait en capacité de récupérer ce quart d'heure le lendemain.

Mme CHARTON le confirme. Il faudra que le manager valide les deux anomalies, pour le départ le lundi à 18 heures 15 et pour le départ le mardi à 17 .

Mme GIRARD précise que la récupération sur les plages horaires déclenche de fait une anomalie.

Mme CHARTON observe que le système débit-crédit a été intégré au système d'information.

Questions relatives à la Direction indemnisations :

29. Serait-il possible de répartir équitablement les arrivées et les départs des collaborateurs ?

Mme GASTINEAU annonce que cette interrogation concerne les salariés qui peuvent commencer à 8 heures 30 ou 9 heures. Il avait été imposé à certains de venir systématiquement à 9 heures, alors qu'ils ne le souhaitent pas forcément. Elle demande qu'un système de rotation soit introduit.

Mme CHARTON se souvient de ce débat et que Mme Abrial avait fait état de la rotation en vigueur dans son CG, en bonne intelligence.

M. CIONCI indique que de nombreuses formules « JATT à 22 » ont été accordées dans son CG, ce qui a permis une répartition équilibrée. La problématique soulevée ne se pose donc pas. Peut-être faudrait-il ouvrir plus largement les formules « JATT à 22 ».

Mme GIRARD rappelle que les lignes de DST ouvrent à 8 heures 30. Or la GDS, où les appels commencent actuellement à 10 heures, n'a pas de DST. A l'avenir, certains salariés pourraient être contraints de venir à 9 heures, sans en avoir le choix. Ils seraient donc condamnés à finir à 17 heures 30 et pas plus tôt (s'ils n'ont pas opté pour la formule « JATT à 22 »).

Mme CHARTON confirme que l'encadrement a pour mission de positionner les salariés sur les plages qui correspondent à la charge de travail. Si l'Entreprise a besoin des collaborateurs à 9 heures, c'est à 9 heures qu'ils seront positionnés.

Mme GASTINEAU interrogera ses collègues pour vérifier si le fonctionnement s'est amélioré.

M. NAVARO craint que les chefs de centre ne fassent pas tous preuve de bon sens vers plus d'équité. Des directives doivent donc être édictées.

M. SLONSKI propose de donner son témoignage. Il tâche toujours de tenir compte des souhaits et des impératifs de ses collègues, qui ont une vie avant et après le temps de travail, dès lors qu'aucune contrainte d'activité ne se présente.

Mme GIRARD doute que Pégase offre aux managers toute la souplesse à laquelle les salariés ont été habitués et dont ils ont bénéficié. Elle craint notamment que les salariés qui ne sont pas en DST n'aient pas le choix.

La séance est suspendue de 13 heures à 14 heures 20.

Mme CHARTON tient à formuler une annonce sur un point qui n'est pas inscrit à l'ordre du jour, concernant les CRB, sans revenir sur les quatre axes stratégiques de Covéa. Elle donne lecture d'une intervention du Directeur indemnisation MAAF lors du CE de la MAAF : *« Ce plan stratégique s'appuie sur les forces en présence et conforte l'apport des centres d'expertise à la mise en œuvre opérationnelle de cette stratégie. L'expertise salariés a sa place pleine et entière dans la chaîne d'indemnisation. Notre action à trois ans va consister à décliner opérationnellement ces orientations stratégiques fortes dans la mission de l'expertise salariés, par la création de valeur, passant nécessairement par une évolution de son organisation, de sa délégation, de son opérationnalité, de son efficacité, de sa relation client et de sa productivité. Ces actions vont s'appuyer sur l'expertise et le professionnalisme des équipes et les expérimentations récentes, en cohérence avec nos orientations stratégiques et les impulsions nécessaires au changement. »* Le rôle des CRB est réaffirmé, en les recentrant sur des actions à plus forte valeur ajoutée.

M. NAVARO rappelle que les élus ont fait part à la Direction de leur crainte concernant les collègues GMF travaillant dans un univers MAAF, qui risquaient d'être laissés pour compte. Tel a effectivement été le cas. Les élus GMF resteront donc vigilants, d'autant qu'ils ont été victimes de la suppression de certains usages, en particulier l'usage relatif au périmètre des CRB. Les élus s'assureront que ce périmètre ne deviendra pas extensible à l'infini.

31. PEGASE :

- point sur les 2 pilotes et communication des statistiques DST, SST, répartition des temps de log on DST, SST et gestion, reliquats courriers, agendas par CG et par groupes GRC et GRANDS

Mme CHARTON indique que les élus ont demandé communication de données chiffrées, avec une répartition des temps de log-on DST, de SST et de gestion, par groupe et par CG. Cette information n'est pas remise par CG mais de façon globale.

M. NAVARO s'étonne que les informations locales ne soient pas disponibles, dès lors que les informations globales le sont.

Mme CHARTON ne dispose pas de cette information en particulier. Elle remettra en octobre la répartition globale des pourcentages.

Elle annonce ensuite qu'il n'est pas possible de distinguer la DST selon les groupes. Seule une information par centre de gestion peut être remise, les flux DST étant traités en majorité par les équipes GRC (hors permanence et PIE).

M. NAVARO a appris il y a quelques mois que les données DST étaient en réalité erronées, du fait de la disparition d'un certain nombre d'appels. Sous quel délai une information exacte sera-t-elle remise ?

Mme CHARTON confirme qu'il n'est pas tenu compte des appels abandonnés, sur attente ou dissuadés. Ce point est une préoccupation de Philippe Rondeau, qui y travaille.

M. Boutault rejoint la séance.

M. SLONSKI note que les reliquats courriers s'arrêtent à la semaine 37. Or ces reliquats sont considérables (entre 600 et 800 pièces) et plus nombreux en IRD qu'en VTM. Un reliquat n'est acceptable qu'à partir de 150 ou 200 pièces. La joignabilité et la satisfaction du client ne sont donc pas près de progresser. Face à ces difficultés dans les CG pilotes, qu'envisage la Direction ? Quelles sont les révisions d'organisation prévues pour faire progresser la joignabilité et la satisfaction client ?

Mme CHARTON indique que des dispositions ont été prises durant l'été : des journées de fermeture DST en IRD pendant la période estivale et la suppression de l'heure de permanence. Elle propose d'y revenir dans les points de l'ordre du jour dévolus à ces sujets.

L'échéance pour Metz et Nice sera le 15 octobre, celle de Besançon et Bordeaux le 26 novembre et celle de Rouen, Toulouse et Douai le 14 janvier. Mme CHARTON ignore si ces trois bascules ont bénéficié de dispositifs particuliers. Elle sait que des mesures de soutien ont été mises en place à Nice et Metz, avec notamment une fermeture SST le 6 septembre, le transfert de près de 300 dossiers à l'IRD de Metz ou des fermetures exceptionnelles accordées pour révision à Metz ou Nice.

M. SLONSKI s'intéresse surtout au cas des CG tests Pégase.

Mme CHARTON explique qu'un bilan a été dressé à mi-septembre, sachant que les fermetures ne sont pas la seule solution permettant d'aider à la prise en compte des particularités. Ainsi, il a été décidé parmi les points d'attention de Marseille Grand Large d'optimiser le planning des GRC ou de réagir face aux PIE intempéries qui ont mobilisé les gestionnaires sur la DST. A Evry, des actions d'optimisation du planning GRC ont également été menées. La montée en compétence des gestionnaires ayant changé de domaine s'est également poursuivie, ce qui n'a rien de spécifique. En outre, une animation spécifique par typologie de dossiers spécifiques et corporels en cours a été menée.

Parmi les actions qui ont bien fonctionné dans les CG pilotes, il convient de noter pour Marseille Grand Large la mise en place d'une organisation qui permet de maîtriser les reliquats et les AGD. Ces remontées émanent de l'encadrement de ces CG. Le même constat a été dressé à Marseille Sextant. A Evry, une organisation autonome des gestionnaires a été mise en place. Cette organisation est satisfaisante et permet de maîtriser le reliquat et les AGD. Il apparaît assez nettement que des progrès ont été accomplis sur toute la durée du pilote.

M. CIONCI indique que la méthode de travail viable n'a pas encore été trouvée dans les CG test Pégase, de nouvelles priorités étant édictées chaque semaine. Au fond, rien n'a avancé depuis le lancement des pilotes Pégase. Les managers se portent à l'écoute des recommandations des salariés, mais il doute que Pégase soit la solution la plus adaptée, au vu de la quantité de travail demandé et de la fragmentation des tâches. Il déplore à ce titre qu'il ne soit pas possible de mettre en avant les avantages de l'ancienne organisation.

Mme CHARTON précise que la vision ne s'éclaircira qu'une fois le basculement de tous les CG achevé.

M. CIONCI le comprend, mais les pilotes avaient tout de même pour mission de tirer des enseignements à ne pas reproduire pour les autres CG. Pour l'heure, aucun enseignement n'a pu être tiré.

Mme CHARTON le conteste. Ces éléments ont été partagés lors de la journée CE-CHSCT.

M. CIONCI souhaite évoquer ensuite le ratio appels présentés/appels répondus. Certains accusés de réception relatifs à des sinistres incluent le numéro de téléphone du CRT (et pas du CG), avec des créneaux courant du lundi au samedi, de 8 heures à 20 heures. Il en découle que les sociétaires cherchent à joindre l'Entreprise en dehors des horaires adaptés, ce qui améliore la joignabilité des CG de façon déguisée.

Mme CHARTON propose d'y revenir dans le cadre du point de l'ordre du jour dédié à cette thématique.

Mme GIRARD souligne que les révisions ne pourront pas être traitées dans les temps, la priorité ayant été transférée vers les reliquats. De surcroît, la moitié du service est aujourd'hui en formation. Au bout du compte, les collaborateurs se consacrent à la SST à temps plein. Les dossiers envoyés à Metz en auto risquent de ne pas tous être révisés et le reliquat risque de progresser. De même, il leur a été annoncé qu'une après-midi sans DST serait mise en place. Or ces plages sont remplacées par de la SST, ce qui reste une activité téléphonique. Enfin, certaines bascules ont été mises en œuvre en pleines vacances à Nice et Metz. D'autres doivent basculer durant les vacances de Noël. Il aurait fallu prévoir le calendrier en fonction des congés. Ainsi, peut-être n'est-il pas pertinent de mener la dernière bascule en juillet, pour Cergy et Clermont-Ferrand.

Mme CHARTON prend note de cette demande.

Mme GASTINEAU indique que les élus ont formulé la même demande en CHSCT Nord, en juillet. La Direction a répondu qu'elle n'avait pas à répondre à des points soulevés dans une déclaration. C'est une étrange interprétation du dialogue social de la part de la Direction.

Mme CHARTON relaiera cette remarque.

- Point sur l'absentéisme maladie par Groupe et par CG

Mme CHARTON n'est pas en mesure de remettre de données relatives à l'absentéisme. Un travail d'harmonisation des reportings d'absentéisme est en cours. Des informations seront apportées en octobre.

Mme GASTINEAU s'étonne que les directions métier ne disposent pas d'un suivi précis de l'absentéisme.

Mme CHARTON confirme que des données sont produites et suivies localement, mais les statistiques RH officielles sont pour leur part en cours de révision. La comptabilisation des jours d'absence n'est par exemple pas la même entre MAAF, MMA et GMF.

Questions internes CE (suite) :

8. Information sur les nouvelles populations éligibles à la prime Collective Commerciale Covéa

M. COTREUIL indique que de nouvelles populations vont devenir éligibles à cette prime à compter du 1^{er} janvier 2019. L'article 2.9 de l'accord de transition cite cette prime. Ce même article précise par ailleurs que la Direction étudiera ce qu'il en est de la mise en place d'une « prime métiers » pour les populations de l'indemnisation Maaf et d'autres populations de la marque MAAF (cet article ne concernant que cette marque. Or cette étude a été menée de façon globale, et pas seulement pour la marque Maaf.

L'accord de transition citait donc deux primes : la prime Collective commerciale Covéa et la « prime métiers ». M. COTREUIL annonce qu'à compter du 1^{er} janvier 2019, ces deux primes sont regroupées sous une seule appellation : prime Collective Commerciale Covéa. Ainsi, l'ancienne prime collective commerciale Covéa, qui avait notamment remplacé la prime de développement reste nommée « prime collective commerciale Covéa » et couvrira de nouvelles populations. Elle pourrait encore changer de nom à l'avenir car une réflexion est en cours sur ce point.

M. MEYNARD s'étonne qu'un document détaillé soit diffusé mais que la Direction ne prévoie pas de le remettre en version électronique.

Mme MOREL déplore que le document n'ait pas été remis en amont.

M. COTREUIL explique qu'il couvrira de toute façon tous les points de ce document lors de son exposé, sans toutefois le lire dans son intégralité. Il est question présentement de la page 24 de l'accord de transition, qui est consultable sur One.net. C'est dans cet accord que l'on trouve une définition de la prime qui concerne : « les métiers de la relation client (et leurs managers) ayant un contact direct et régulier avec les clients (assurés / prospects) et des objectifs de vente ou de prescription objectivement mesurables ou quantifiables dans les réseaux de vente est remplacée par une prime commerciale collective Covéa ». Cette dernière est en place dans les réseaux depuis le 1^{er} janvier 2018.

La prime vise à accroître la culture de performance, de développement économique et de création de valeur, tout en continuant la croissance rentable du Groupe, en accélérant le développement de l'activité.

Les populations bénéficiaires sont précisées dans les règlements établis par les directions métiers. Enfin, les personnes occupant un métier de classe 7 ne sont pas concernées par cette prime, (exemple : les DR ne bénéficient pas de la prime collective commerciale Covéa).

A la MAAF, tous les salariés bénéficiaient d'une prime de reconnaissance. Dans le statut commun, elle a été réintégrée dans le salaire fixe, sauf pour AIS et le réseau. Chez AIS, la Direction a décidé d'attendre une année pour déterminer si une prime métier serait distribuée aux salariés. Sinon, leur prime antérieure de 1 050 euros bruts en moyenne serait réintégrée. Il a finalement été décidé que cette somme ne serait pas réintégrée, car la Direction a avancé sur ces travaux de façon positive.

Un certain nombre de populations des CG de la marque GMF est par conséquent éligible à partir du 1^{er} janvier 2019. Les conseillers développement relation client et conseillers relation clients, domaine conseil et indemnisation (anciens gestionnaires sinistres et chargés de gestion sinistres) ainsi que de leurs managers jusqu'à la classe 6 pourront bénéficier de cette prime qui s'ajoutera à leur salaire fixe (sous réserve bien sûr de remplir les critères fixés).

Il en va de même de l'expertise salariés pour les chargés de conseil indemnisation et services, domaine conseil et indemnisation (anciennement CRB), ainsi que de leurs managers jusqu'à la classe 6.

9. Information sur le règlement RH de la prime Collective Commerciale Covéa

M. COTREUIL indique que ce règlement est commun à Covéa pour tous les bénéficiaires de la prime. Il faut être soumis à une fiche d'organisation relation clientèle, centre de contact ou itinérant (pour les non-cadres) pour bénéficier de la prime.

Le règlement récapitule toutes les populations concernées. Pour GMF Assurances, hormis les nouvelles populations précédemment citées, ces populations sont constituées des collaborateurs qui bénéficient en 2018 de la prime Collective Commerciale Covéa qui s'est substituée à la prime de développement (métiers de vente classique, CDC, etc.) et les managers à l'exclusion des classes 7.

Ce sont les directions métiers qui fixent les critères d'attribution. Il convient en effet de ne pas proposer de système centralisé, mais un système qui correspond aux attentes des directions.

La prime est principalement collective mais peut aussi intégrer une dimension individuelle. Les plafonds fixés pour 2018 sont par ailleurs conservés.

Mme GIRARD demande des précisions sur le caractère individuel de la prime et en particulier la part de la dimension individuelle. Elle souhaite aussi connaître les critères utilisés.

M. COTREUIL indique qu'il Il appartiendra aux directions métier de se positionner. Ainsi dans les agences, la prime reste presque uniquement collective. Dans les centres de contact, en revanche, la part individuelle est plus importante. Enfin, la prime prévoit des objectifs managériaux, pour les managers qui auront donc une dimension individuelle plus importante.

Mme GIRARD demande ce qu'il en est à la GMF, sachant que la prime était exclusivement collective pour les CF et les CC.

Mme CHARTON souligne que l'exposé de ce jour se concentre sur le règlement RH de la prime collective. Les directions métier s'intégreront ensuite dans ce process et définiront la part de la dimension individuelle dans leur prime. Elle ignore donc ce qu'il en est pour l'année 2019. La Direction du réseau n'a pas communiqué.

M. CHRETIEN demande si cette information sera remise en CE.

M. COTREUIL indique que cette information n'a pas encore été produite. Il reste trois mois aux directions pour y travailler. Il rappelle qu'il s'agira de toute façon d'une prime additionnelle.

Mme GIRARD fait remarquer que l'information remise est largement suffisante dans la perspective d'une consultation.

Mme CHARTON précise qu'aucun process d'information-consultation n'est prévu concernant cette prime. Il ne s'agit que d'expliquer le schéma général. Sinon elle en aurait fait état dans le libellé du point de l'ordre du jour.

M. NAVARO demande si une règle permettant à certains métiers de ne bénéficier que d'une part de la prime a été définie.

M. COTREUIL explique qu'il a été précisé pour les plafonds 2019 que tous les collaborateurs devraient potentiellement (à condition d'atteindre les critères définis) bénéficier du montant de 3 400 euros bruts. Les directions ne pourront pas fixer un plafond maximum moins élevé.

M. NAVARO s'interroge en particulier sur le cas du métier de FAE, qui ne peut bénéficier que de 28 % du montant de la prime.

M. COTREUIL confirme qu'ils ne se consacrent pas à 100 % à l'activité concernée. Suite à une étude, un taux a effectivement été défini et un abattement s'applique. Leur activité de formation n'ouvre en effet pas droit à la prime.

M. NAVARO demande si d'autres fonctions parmi les fonctions nouvellement éligibles pourraient se voir affecter la même règle, en particulier si une distinction était introduite entre les gestionnaires front-office et back-office.

M. COTREUIL répond que ce n'est pas envisagé à ce jour. Pour autant, les directions n'ont pas achevé leurs travaux.

Les plafonds atteignent 3 900 euros bruts pour un N+1 et 4 400 euros bruts pour un N+2. Les collaborateurs concernés sont les collaborateurs en CDD, en CDI, en contrat d'apprentissage comme en contrat de professionnalisation. Pour pouvoir y prétendre, il faut compter au moins six mois d'ancienneté consécutive dans le Groupe au plus tard au 31 décembre et disposer d'un contrat de travail en cours ou suspendu au moment du versement de la prime.

Par exception, les salariés présents du 1^{er} janvier au 31 décembre percevront la prime, même s'ils ne font plus partie des effectifs au moment du versement. Un complément du solde de tous comptes sera envoyé.

En cas de mobilité du collaborateur sur un poste non éligible à prime variable sur objectif, par exemple un poste fonctionnel aux services centraux, la prime sera versée au prorata du temps de présence dans l'entité d'origine. La prime ne sera pas conservée dans son entité d'accueil.

En cas de mobilité vers un poste éligible à une autre prime sur objectifs, la prime sera versée au prorata du temps de présence dans l'entité d'origine et la nouvelle prime prendra la suite, au prorata du temps de présence.

En cas de mission ou détachement sur un poste éligible à la prime, elle sera versée au prorata du temps de présence dans l'entité d'accueil. A l'inverse, si le collaborateur est détaché ou en mission vers un poste ne permettant pas d'obtenir la prime, elle ne sera pas versée pendant sa mission ou son détachement.

Enfin, la prime sera versée au prorata du temps de travail et de présence du collaborateur, quel que soit le type de critère retenu, que le critère soit collectif ou individuel, quantitatif ou qualitatif, et quel que soit le métier du collaborateur, qu'il soit manager ou non-manager.

M. MEYNARD s'interroge sur le risque qui pèserait sur un salarié qui ne cumulerait pas six mois d'ancienneté en cas de mobilité.

M. COTREUIL explique que la période d'ancienneté nécessaire est de six mois consécutifs dans le Groupe. Une personne extérieure, qui ne connaît pas le métier, les process ou les outils, ne peut pas être considérée comme un vrai contributeur pendant les six premiers mois.

Mme ASSAOUI demande si l'avance actuellement versée en septembre dans le réseau disparaîtra.

M. COTREUIL le confirme. Le versement sera effectué en une fois, en avril de l'année d'après, sans versement en septembre 2019. Le versement aura lieu en avril 2020.

M. NAVARO rappelle que la prime de la GMF était collective et avait pour particularité d'être redistribuée en cas d'absence aux salariés présents. Il demande si cette disposition perdurera. De même, un salarié qui changeait d'agence percevait la meilleure prime de développement entre l'ancienne agence et la nouvelle. Il demande si cette disposition perdurera elle aussi.

M. COTREUIL répond que ces dispositions n'ont pas été reprises, par souci de simplicité. Seul un prorata sera calculé.

Pour M. NAVARO, c'est une nouvelle preuve que la Direction fait moins bien quand elle introduit des changements.

M. COTREUIL précise que plusieurs centaines (milliers à l'échelle de Covéa) de collaborateurs pourront tout de même percevoir une prime au montant significatif dont il ne bénéficiaient pas auparavant.

Mme CHARTON ajoute que le nouveau système présentera un coût certain pour l'Entreprise, car de nouvelles populations en bénéficieront.

M. COTREUIL évoque ensuite la gestion des absences. Les absences assimilées par la loi à du temps de travail effectif pour le salaire ne seront pas déduites du temps de présence dans le calcul du montant de la prime. En revanche, pour les absences non assimilées à du temps de travail effectif pour le salaire, un abattement proportionnel sera appliqué dès le premier jour.

M. GOUSSARD déplore que les règlements détaillés ne soient pas remis.

Mme CHARTON confirme que seule l'architecture à grande maille est exposée ce jour.

M. COTREUIL l'invite à retenir que la construction du Groupe se poursuit. Il convient que chacun contribue au développement du Groupe et que les salariés en tirent un bénéfice en contrepartie. Quand un salarié de l'indemnisation prescrit plus de garages agréés qu'avant, il tire la croissance du Groupe à son niveau. Il est donc normal de lui permettre de bénéficier d'une prime vis-à-vis des critères introduits. Il est vrai que ces critères restent inconnus à ce jour. En tout cas, ils sont en construction et correspondront bien à l'activité des directions.

Mme DELAIGUES estime que les critères de la prime de développement sont bien trop nombreux. Il est difficile de les suivre au quotidien.

M. COTREUIL invite les salariés à ne pas relâcher leurs efforts. Quoi qu'il en soit, plusieurs critères seront retenus pour l'indemnisation, pas un seul.

Mme DELAIGUES espère que la prime de développement sera atteignable.

Mme CHARTON note qu'elle l'est généralement.

Mme DELAIGUES précise que le montant 2018 n'a rien à voir avec le montant 2017.

M. Cotreuil quitte la séance.

Questions relatives à la Direction indemnisations (suite) :

30. Point sur la classification actuelle, issue du référentiel métier, et à venir, compte tenu du déploiement du projet PEGASE

Mme CHARTON indique que ces repositionnements ont déjà eu lieu dans le cadre des pilotes. Ces positionnements sont définitifs. Le positionnement dans les autres CG s'effectuera au fur et à mesure des bascules.

M. BIALOUX cite le cas d'un collaborateur dont la fiche métier le place au développement de la relation client et qui serait placé dans le groupe de la Direction client. Conserverait-il sa classe et sa fiche métier ? Recevra-t-il une nouvelle fiche métier ?

Mme CHARTON suggère d'y revenir officiellement lors du CE d'octobre. La précédente transposition avait été collective, mais les salariés avaient conservé leur classe à titre individuel. Mme CHARTON doute que ce soit à nouveau le cas ici.

Mme GOASGUEN souligne qu'il a été indiqué en décembre 2017 dans le cadre du référentiel que les salariés conserveraient leur classe en cas de mobilité fonctionnelle, y compris en cas de changement d'activité et y compris à la demande du salarié.

Mme CHARTON en prend note.

Mme GOASGUEN rappelle ensuite que la Direction des sinistres a produit un premier exercice sur le référentiel, puis qu'un second exercice devait être mené avec Pégase, ce qui allait faire remonter la classification de certains collaborateurs. Dès lors, les salariés de classe 3 affectés en GDS devraient bénéficier du passage à la classe 4.

Mme CHARTON en convient, mais elle n'est pas encore en mesure d'apporter des informations définitives.

M. NAVARO estime qu'il demeure un flou dans la classification entre les gestionnaires d'anciens CG et ceux passés dans des CG Pégase. Il cite le cas d'une salariée classe 4 dans Pégase qui passera à un métier de classe 3 (front-office en GRC) mais qui travaillera d'abord au back-office. Elle restera à la classe 4, mais sans toucher le minima de la classe 4 du SMA Covéa. Le toucherait-elle en passant à un poste de classe 4 ?

Mme CHARTON précise que la conservation de la classe ne présente aucun avantage en soi. Quoi qu'il en soit, ce cas reste très particulier. Sans doute une négociation individuelle doit-elle s'ouvrir avec cette personne. La recherche d'une solution comme le versement d'une prime de mission pourrait être recherchée.

M. GOUSSARD en convient. Un salarié qui passe temporairement à une autre agence négocie généralement une telle prime.

M. BIALOUX précise que tous les chargés de gestion de sinistres de classe 4 de la Défense sont passés chargés de gestion client, à la classe 3. Ils l'ont très mal vécu. Comme ils ne sont plus censés traiter les dossiers complexes, ils ne souhaitent plus traiter de dossiers de contentieux. L'organisation syndicale de M. BIALOUX a saisi la DIRECCTE pour connaître les critères de la fiche métier, qui portent sur les flux de dossiers ouverts. Or un gestionnaire ouvre environ 1 400 affaires par an, total qui est très éloigné de ce que la Direction avait annoncé. Ce point a alerté l'inspection du travail, qui écrira à la Direction pour obtenir davantage d'information.

En parallèle, M. BIALOUX se demande si les fiches métiers ne sont pas nulles et non avenues et si le changement introduit ne nécessite pas la signature d'un avenant.

Mme CHARTON répond par la négative dans le cas de la mise en place d'un nouveau référentiel métier et d'un transfert collectif. Telle est la position de Covéa sur le sujet, que les juristes ont validée.

La séance est suspendue de 16 heures 05 à 16 heures 15.

32. Déclarations sinistres internet : quels sont les moyens mis en œuvre pour respecter le délai de traitement de 48h communiqué au sociétaire ?

Mme CHARTON indique que ces moyens passent par la nouvelle organisation Pégase, qui est en cours de déploiement. Cette activité est prioritaire pour l'ensemble des centres, qui doivent assurer les traitements sous 48 à 72 heures ouvrées, conformément aux engagements pris vis-à-vis de la clientèle. Ces flux sont considérés comme prioritaires.

Mme GASTINEAU demande si un suivi est proposé, pour vérifier si les engagements sont tenus. Il faut en effet que les demandes déposées transitent vers un site, puis vers les CG, avant d'être imprimées et confiées à des gestionnaires. Ce délai de 48 heures est bien souvent déjà passé à ce moment-là. Elle précise que l'engagement pris porte sur 48 heures, pas 72.

Mme CHARTON en prend note, mais telle a été la réponse de M. Rondeau.

Mme GASTINEAU tire ses informations d'un document datant du 5 mars 2018. Peut-être ces informations ont-elles évolué depuis.

Mme Gastineau transmet les informations dont elle dispose à Mme Charton.

Mme GOASGUEN confirme que la durée annoncée a été passée à 72 heures sur le site Internet.

M. BIALOUX annonce ensuite que toutes les déclarations passent par SMA, qui les relaie ensuite aux CG. Les managers de proximité ouvrent la boîte des DSI en arrivant le matin, puis ils envoient les éléments par AGD aux gestionnaires, sans édition papier. Il n'a ensuite pas de visibilité sur les délais d'acheminement.

Mme CHARTON en prend note et se renseignera.

33. Journée de fermeture DST en IRD à compter du 19 juillet : jusqu'à quand s'applique cette mesure ? les requis sont-ils distribués aux autres CG ?

Mme CHARTON confirme qu'une journée de fermeture DST en IRD a eu lieu à compter du 19 juillet, du fait des nombreux événements climatiques qui ont généré un certain nombre de dossiers en souffrance en IRD. Cette mesure est restée ponctuelle, selon un calendrier communiqué qui a commencé le 19 juillet à Bordeaux pour s'achever le 23 août à Noisy-le-Grand.

34. Suppression de l'heure de permanence de 17h à 18h : sort des heures de DST « manquantes » ?

Mme CHARTON indique que ces heures ont été redistribuées du fait du retrait des permanences, pour concentrer l'accueil des clients. Une communication a été envoyée aux CG. Cette mesure est elle aussi restée ponctuelle.

Mme GASTINEAU s'étonne qu'un CG se soit retrouvé en permanence à deux ou trois semaines d'intervalle.

Mme CHARTON confirme que la suppression de l'heure de permanence a eu lieu du 23 juillet au 17 août, en auto comme en IRD, *a priori* pour l'ensemble des CG. Elle ignore ce qu'il en est précisément.

M. RIVERA précise qu'un CG a connu un report de cette heure de permanence, pas une suppression.

Mme CHARTON indique que les informations qui lui ont été remises font état d'une suspension.

M. BIALOUX estime qu'il s'agit d'un décalage de l'heure de permanence, pas d'une suppression. Dès lors, tous les CG auront deux semaines de permanence, à deux semaines d'intervalle.

Mme GASTINEAU aurait apprécié que les conséquences de cette fermeture soient annoncées en amont.

35. Indication des horaires d'ouverture des services sinistres sur les accusés de réception des mails et courriers (du lundi au samedi de 8h à 20h) et impact sur l'activité

Mme CHARTON confirme ces horaires. Ils permettent aux sociétaires de recevoir un premier niveau d'information sur les sinistres. Ces horaires sont basés sur les horaires du CRT. La nouvelle organisation élargira les plages d'accessibilité du service pour le suivi des dossiers sinistres et devrait faire progresser la joignabilité.

36. Point sur les temps partiels : sont-ils « bannis » dans les CG ?

Mme CHARTON indique que les équipes seront bel et bien sollicitées. La campagne démarrera au plus tard la première semaine d'octobre. Les demandes seront examinées par la Direction, mais les objectifs de joignabilité auront nécessairement un impact dans cette réflexion.

M. MEYNARD indique qu'il a d'ores et déjà été annoncé dans certains CG aux salariés à temps partiel que leur temps partiel ne serait pas renouvelé.

Mme CHARTON imagine que ce fut une interprétation un peu appuyée de la directive de la part de l'encadrement.

M. MEYNARD doute que ce ne soit qu'une simple interprétation de l'encadrement.

Mme GASTINEAU confirme de son côté qu'il a été annoncé dans un CG que le temps partiel était désormais terminé. Sa responsable de CG a confirmé qu'il serait de plus en plus difficile d'en obtenir et qu'elle ne serait plus la seule décisionnaire en la matière. La Direction fait porter aux salariés les insuffisances de l'organisation.

M. MEYNARD tient par ailleurs à distinguer la validation d'une décision par le N+2 d'une co-validation. Dans le second cas, la tutelle de la hiérarchie est bien plus pesante. Les managers devraient pourtant disposer d'une certaine autonomie.

Mme GOASGUEN juge scandaleux que les temps partiels puissent être refusés. Un salarié a le droit de décider qu'il n'a pas envie de travailler à temps complet. C'est d'autant plus incompréhensible qu'une mutualisation existe dans les CG et que Pégase créera des CG plus importants. Enfin, le recours à une personne à temps complet peut tout à fait assurer la jonction, sans surcoût pour l'Entreprise.

Mme CHARTON rappelle que le collaborateur a néanmoins été recruté à temps plein, parce que l'Entreprise avait besoin d'un collaborateur à temps plein. Au niveau sociétal, le problème du temps partiel porte plutôt sur les salariés à temps partiel qui ont été recrutés à temps partiel, et qui ne gagnent pas assez pour vivre correctement.

Mme GOASGUEN estime en tout cas que ce n'est pas une démarche conforme aux valeurs affichées par Covéa.

Mme CHARTON précise que l'Entreprise pourrait être plus souple vis-à-vis du temps partiel une fois la nouvelle organisation en place. Elle pourrait même recruter des salariés directement à temps partiel. Pour l'heure, toutefois, ce n'est pas du tout à l'ordre du jour.

M. NAVARO déplore surtout la disparition du temps partiel dans l'Entreprise. La GMF compte en outre bien moins de salariés à temps partiel que MMAF et MMA. Il ne faudrait pas que GMF soit la variable d'ajustement de Covéa.

Mme ADJAL ajoute que de nombreux collaborateurs à temps partiel optent pour ce système pour des raisons importantes, par exemple pour prendre soin d'un enfant handicapé.

Mme MOREL déplore elle aussi ce positionnement dogmatique. Il faut considérer avec attention les situations personnelles, qui sont parfois extrêmement tendues et difficiles. Au bout du compte, certains responsables pourraient être très tentés de faire fi de toute concertation et refuser d'emblée le renouvellement des temps partiels.

Mme CHARTON reconnaît que la problématique du temps partiel est compliquée à l'heure actuelle. Comme la nouvelle stratégie met l'accent sur la joignabilité, les demandes de temps partiel devront être soigneusement motivées. Elle imagine que les cas très particuliers devraient en tout cas être pris en considération.

M. MEYNARD demande si les demandes de temps partiel seront vraiment étudiées dans tous les CG et si les demandes de temps partiel pourraient toutes être refusées dans certains CG.

Mme CHARTON apporte une réponse affirmative à la première question mais ne saurait répondre à la seconde question tant que la campagne de sollicitation n'aura pas démarré. Le responsable de l'indemnisation a été précis dans sa réponse : « *la campagne d'information RH concernant les collaborateurs à temps partiel va débuter dans les prochains jours. A cette occasion, les collaborateurs à temps partiel pour convenance personnelle seront interrogés sur leur souhait de retour à temps plein. Les renouvellements seront accordés cette année sous réserve des nécessités de service. La Direction souhaite compter sur tous les effectifs présents. Chaque nouvelle demande de temps partiel pour convenance personnelle sera étudiée par la Direction* ».

M. MEYNARD craint que les annonces de la Direction ne soient que de beaux discours.

Mme CHARTON propose d'y revenir une fois la campagne de sollicitation achevée.

Mme GOASGUEN imagine que le temps partiel pour convenance personnelle est celui qui ne dépend pas d'impératifs fixés par la Direction, c'est-à-dire le temps partiel que la Direction peut refuser.

Mme CHARTON distingue aussi le temps partiel d'origine légal, comme le temps partiel parental, ainsi que le temps partiel thérapeutique. La demande d'un salarié qui serait à temps partiel pour des raisons personnelles compliquées (si le salarié s'occupe de ses parents âgés, s'il a un enfant handicapé, etc.) pourrait être entendue.

Mme GOASGUEN déplore qu'un salarié doive faire l'étalage de situations personnelles compliquées pour obtenir de son employeur d'être moins payé. Il semble que tout est mis en œuvre pour inciter les collaborateurs à ne même pas soumettre de demande.

Mme ADJAL précise qu'il faut distinguer dans le cas d'une suppression du temps partiel un salarié recruté à temps partiel d'un salarié passé à temps partiel.

Mme CHARTON rappelle que le temps partiel n'est pas un acquis.

37. Remise des statistiques habituelles relatives à l'activité

Mme CHARTON a remis à l'instance des informations chiffrées.

Questions relatives au réseau (suite) :

39. Point sur les CCI :

- Horaires d'arrivée et de départ sur site
- Modalités de déplacement (nuitées, temps de trajet...)
- Intérêt du métier

Mme CHARTON reconnaît que ce métier fait face à des contraintes, mais il en a été tenu compte. Ils font en premier lieu partie d'un cercle fermé. Leur temps de déplacement domicile-travail est assimilé à du temps de travail. Ils perçoivent de surcroît une prime d'itinérance.

M. NAVARO confirme ces informations. A ce jour, la situation est compliquée, notamment pour gérer l'ancienne et la nouvelle population, cette dernière ne faisant bien évidemment pas partie du cercle fermé. Or le CE GMF n'a aucunement été informé de l'évolution que les CCI ont connue.

Maintenant qu'ils seront affectés à une zone, ils ne devraient plus connaître de déplacements trop nombreux, mais cela pourrait tout de même arriver s'ils étaient envoyés à l'autre bout de leur zone. Ils bénéficieraient en outre de temps de récupération limités.

Mme ASSAOUI demande à être éclairée sur l'évolution des rattachements des CCI vers une zone. Il faudrait aussi tenir compte de leur lieu de résidence.

Mme CHARTON confirme qu'un rattachement en DDA est en réflexion.

M. NAVARO a appris que cette réflexion était achevée.

Mme CHARTON a justement reçu ce jour une information à ce sujet.

Mme MOREL s'étonne que cette démarche, qui était considérée comme un test, ait été généralisée.

Mme CHARTON confirme que le CE aurait effectivement dû être informé. Un rattachement au DDA est effectivement envisagé, en lien avec l'évolution du métier de RRM et à la baisse du management des CF vis-à-vis des DDA. L'Entreprise réalisera aussi des économies au regard des déplacements.

M. MEYNARD s'étonne de la méthode de la Direction dans ce dossier. Les CCI pourraient être la variable d'ajustement pour le travail du samedi. Il demande par ailleurs que les dispositions de la prime d'itinérance soient clarifiées, sachant que les CCI peuvent aussi appartenir à un autre groupe fermé. Or certains n'auraient pas perçu cette prime.

Mme CHARTON en prend note. Elle procédera à une vérification.

M. NAVARO annonce qu'une offre d'emploi paraîtra bientôt dans une région pour rechercher un CCI, avec obligation de résider dans un lieu précis. Cette disposition est surprenante et paradoxale. Il semble que la Direction cherche à contourner le cercle fermé.

Mme BOURQUIN a effectivement appris qu'un candidat résidant dans la zone serait recherché, pour éviter de parcourir de trop grandes distances et pour limiter les nuitées.

40. Chantier Horaires : comment la direction compte-t-elle s'y prendre pour contraindre une agence à fermer le samedi si les salariés veulent continuer de travailler le samedi matin ? Des compensations sont-elles prévues ?

Mme CHARTON rappelle que l'intérêt de l'ouverture le samedi a été présenté. L'Entreprise fait confiance au DA, en concertation avec son équipe, pour trouver l'organisation la plus adaptée, en fonction des particularités de l'agence et de sa localisation. Peut-être certaines agences pourraient-elles ne pas rester ouvertes le samedi. Si tel était le cas, aucune compensation ne serait versée. En effet, c'est l'existence de la contrainte de l'ouverture le samedi qui entraîne le versement d'une compensation. Pour l'heure, la méthode est encore en cours de cadrage.

M. NAVARO déplore que les conclusions des travaux menés en concertation dans les agences ne soient pas toujours écoutées.

Mme CHARTON souligne qu'il n'est pas toujours pertinent d'ouvrir le samedi.

M. GOUSSARD a l'impression que la Direction cherche à ce que tous les collaborateurs travaillent selon une seule modalité. Dans les agences des grandes villes, la fréquentation est importante sur l'heure du déjeuner. Il est donc aberrant de les fermer à ce moment-là.

Mme CHARTON observe que ce n'est pas ce qui a été exposé en séance.

41. Point sur les CF : A-t-on des informations sur la nouvelle organisation à venir à partir du 1er janvier 2019 (rattachement hiérarchique, liens avec les collègues des agences, objectifs, statut, rémunération, autres aspects contractuels, impact sur les mandats électifs...)

Mme CHARTON indique que les CF seront rattachés à la DAV dans la nouvelle organisation, qui sera mise en place le 1er janvier 2019. A ce stade, la nouvelle organisation est encore en cours de calage.

La ligne managériale est en cours de recrutement (un responsable de réseau et six managers d'expertise, répartis en six zones).

En 2019, hormis le rattachement, il sera fait en sorte de ne rien changer, pour avancer prudemment dans l'intégration des CF dans la DAV.

M. NAVARO note que les agences et les CF travaillent en symbiose. Les CF peuvent aider les agences à atteindre leurs objectifs. Il est donc important de préciser si les objectifs seront scindés ou resteront communs. Telle est la principale crainte qui s'exprime.

Mme CHARTON indique que Bernard Diou a indiqué dans sa réponse qu'aucun changement n'interviendra. Le schéma restera à l'identique. A l'avenir, un aménagement sera peut-être nécessaire, mais il est trop tôt pour l'estimer. La continuité sera de mise en 2019.

M. GOUSSARD a pourtant appris une information contraire en DP, avec des objectifs distincts et la disparition de l'entraide.

Mme CHARTON interrogera le représentant de la Direction à ce sujet lors de son futur exposé en CE.

M. NAVARO demande si les salariés qui seront rattachés à la DAV seront toujours des collaborateurs GMF.

Mme CHARTON le confirme.

M. NAVARO en déduit qu'un représentant de la Direction DAV sera présent en DP.

Mme CHARTON observe que l'échéance est encore lointaine. Elle doute néanmoins que l'organisation des DP soit revue pour seulement quelques mois.

Les objectifs finance communs aux CF et bureaux d'intervention ne seront par ailleurs pas modifiés en 2019.

Mme ASSAOUI demande ce qu'il adviendra des zones. Pour l'heure, le fonctionnement est régionalisé.

Mme CHARTON explique que les CF seraient répartis dans les zones de la façon suivante : 12 en Ile-de-France, 11 en région Nord-Est (dont un poste à pourvoir), 7 en région Rhône-Alpes-Centre, 11 en région Sud-Est (dont un contrat suspendu), 8 en région Sud-Ouest et 9 en région Grand-Ouest (dont un poste à pourvoir).

Elle évoque ensuite la zone de chalandise. Cette zone n'évoluera pas, pas plus que les missions et les moyens. Les objectifs n'ont pour leur part pas encore été définis.

Mme ASSAOUI en déduit que les budgets commerciaux dépendront de l'agence.

Mme CHARTON évoque alors la question de la synergie existante entre CAE et CF. Des travaux sont en cours. Les CAE et les CF continueront en tout cas à travailler ensemble.

Une question a été posée sur la mise en place d'un séminaire vie. Une réunion de tous les CF avec la ligne managériale sur le « plan co » sera organisée entre la fin novembre et le début décembre. Le responsable du réseau CF sera également sollicité pour préparer cette journée.

Les six managers se verront pour leur part proposer un contrat de travail GMF.

Aucun changement n'est prévu sur le rayon d'action et seulement si cela avait du sens. Par principe, il n'est pas fait en sorte de tout bouleverser.

L'activité restera une activité commerciale et pas de back-office. Aucun changement de la rémunération des CF n'est prévu pour 2019. Quoi qu'il en soit, toute évolution ferait l'objet d'un dossier dédié et d'une information du CE.

Mme CHARTON précise ensuite que les CF ne sont pas tous cadres chez MMA. Seuls les seniors le sont. Les missions et objectifs de cette catégorie de salariés ne sont pas non plus tout à fait les mêmes que ceux des CF GMF. Il n'est pas prévu à court terme de les faire passer cadres.

Une question a par ailleurs porté sur le versement d'une prime d'itinérance de 2 500 euros, comme les CF MAAF. Or les CF MAAF ne perçoivent pas cette prime.

Questions DTSI :

42. Point sur l'évolution des SI et leurs conséquences sur l'emploi et les compétences des différents sites : une consultation du CE est-elle prévue ? Quid de l'impact sur les conditions de travail des collaborateurs et la qualité des travaux informatiques ?

Mme CHARTON rappelle que les orientations générales de la stratégie Covéa ont été exposées le 26 septembre. Il appartient maintenant aux directions de préparer chacune leur feuille de route. Ces feuilles de route feront l'objet de l'information-consultation du CE, en fin d'année.

La construction du plan d'action de la DTSI s'appuiera sur le plan stratégique de Covéa et sur une démarche de schéma directeur informatique, visant à définir le schéma architectural cible du système informatique. Ces éléments seront remis au CE quand ils seront prêts.

M. MEYNARD comprend qu'il faille attendre la déclinaison du plan stratégique, mais les salariés sont d'ores et déjà dans l'expectative.

Mme CHARTON sait que des alertes ont été formulées en CHSCT. Le médecin du travail est notamment intervenu lors d'un CHSCT extraordinaire à Saran.

M. MEYNARD indique que certains salariés de Levallois sont également en difficulté. Il faudra qu'une ligne directrice reposant sur des axes forts soit édictée. A ce stade, les salariés ne sauraient ressentir de fierté dans le marasme actuel. Or les responsables de la Direction informatique ne semblent aucunement informés de ces difficultés ou ne pas percevoir la situation dans laquelle ils plongent les collaborateurs.

Mme CHARTON rappelle que la médecine du travail a envoyé des courriers. Plusieurs réunions du CHSCT ont également été dédiées à cette problématique, qui prend parfois la forme d'une surcharge ou d'une sous-charge.

Mme MOREL le confirme. Une expertise a même été votée il y a trois ans. Des alertes ont été formulées bien en amont. Depuis, les difficultés se sont concrétisées. Enfin, ce qui était compliqué il y a trois ans l'est encore plus aujourd'hui.

Mme CHARTON précise que le positionnement de la DTSI a évolué. L'importance du programme Ecla a de surcroît donné du sens à l'orientation qui a été prise.

M. MEYNARD précise que tout cela ne se concrétise pas vraiment par des actes sur le terrain.

Mme CHARTON n'est pas en mesure d'être plus précise. Si la remise du plan opérationnel de la DTSI en fin d'année semblait insuffisante, elle invite les élus à se tourner vers leur expert pour qu'il propose un focus sur la stratégie informatique du Groupe. Syndex pourrait alors interviewer M. Martinez dans le cadre de sa mission. Peut-être un représentant de la DTSI pourrait-il aussi exposer le schéma directeur et les effets de la démarche stratégique qui est en train de se déployer.

43. Salesforce : pouvez-vous nous communiquer les lignes Augeo Salesforce et les consommés « GMF » devant correspondre aux 3440 J/H pris sur le budget GMF pour alimenter le projet ?

Mme CHARTON indique que le programme Ecla a été financé par les projets des feuilles de route des marques et des métiers, ce qui se traduit dans l'outil de suivi Augeo de la façon suivante : à fin août 2018, 3 505 journées hommes ont été consommées sur le périmètre, dont 1 580 par les collaborateurs internes GMF.

44. Budget SAP (location et J/H) : dispatch sur les équipes GMF

Mme CHARTON confirme qu'un projet d'harmonisation au niveau de la comptabilité finance de Covéa est en cours. Auparavant, un outil doit être construit. L'étude ne fait que commencer. C'est dans ce cadre que le nom de SAP a pu être évoqué.

Informations économiques

45. Indicateurs économiques d'août 2018

Des informations ont été remises.

46. Point sur les effectifs

Mme CHARTON annonce que 133 entrées et 178 sorties ont été enregistrées au 31 août (soit un écart de -45 contre -30 à fin septembre 2017). De plus, 31 démissions ont été enregistrées au 31 juillet. L'information n'a pas été remise pour le mois d'août.

M. GOUSSARD note que ce total de démissions est un record depuis cinq ans (hormis en 2017). Les démissions s'étaient habituellement entre 25 et 36 pour une année entière.

Mme CHARTON propose d'y revenir en fin d'année. Les démissions ont pu augmenter, mais ce total n'est pas non plus particulièrement élevé pour un Groupe de 4 000 collaborateurs.

Mme GOASGUEN rappelle que M. Rondeau a rappelé que les mouvements étaient naturels et que les démissions étaient plutôt un signe de bonne santé pour l'Entreprise.

Mme CHARTON précise que la Direction a tout de même bien remarqué que les démissions avaient crû en 2017.

Questions diverses

Mme GASTINEAU rappelle que des campagnes avaient habituellement lieu par le passé en octobre sur le choix des RTT. Désormais, le choix des JATT est reporté automatiquement sur l'année suivante sauf pour les salariés en formule 17 et 22. Elle demande si les personnes concernées recevront un message.

Mme CHARTON confirme que les formules ATT dont bénéficient actuellement les collaborateurs à l'horaire éligibles ayant été définies en mars-avril et entrées en vigueur le 1^{er} juin ne seront pas remises en question globalement à l'occasion d'une nouvelle campagne, en cette fin d'année. Les collaborateurs pourront ainsi se doter d'une expérience de ces modalités. Une révision sera proposée lors du dernier quadrimestre 2019. Les situations personnelles ou contraintes d'organisation pourraient être étudiées, selon les dispositions de l'accord temps de travail.

Mme GOASGUEN en déduit que ce qui devait être valable pour sept mois le sera pour un an et sept mois, sans que le CE ou les salariés aient leur mot à dire.

Mme ASSAOUI précise que les dispositions de l'accord temps de travail prévoient que le salarié doit soumettre ses demandes avant le 1^{er} octobre. Cette position est pour le moins étonnante.

Mme GOASGUEN s'étonne que la Direction agisse à sa guise.

Mme CHARTON propose d'y revenir à l'occasion d'une prochaine séance.

M. GOUSSARD demande si une sortie anticipée est prévue pour Noël et le Jour de l'An.

Mme CHARTON apportera une réponse ultérieurement.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 18 heures 25.

Approuvé le 18.12.2018

Marie-Agnès MOREL

Secrétaire du CE