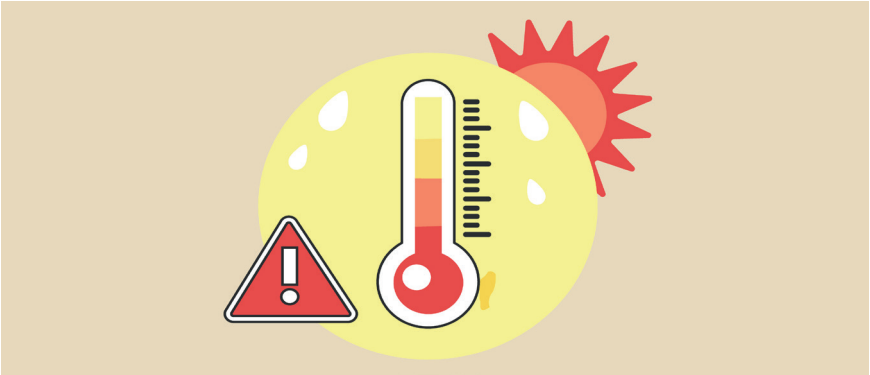
Syndicat cftc Covéa

BREAKING NEWS

DU CSEE *LE MANS*



Température excessive

La climatisation est tombée en panne sur le site de Levallois. Des collègues FIDELIA ont subi des températures de plus de 30°c.

La CFTC a demandé :

- La mise en place de télétravail occasionnel.
- La possibilité de travail sur les autres sites COVEA climatisés sur paris et proche banlieue.
- La possibilité de porter une tenue décontractée compatible avec cette chaleur.

Les réponses de la direction furent :

- Possibilité de venir dès 7h le matin.
- Ouverture des fenêtres par la sécurité du bâtiment dès 6h le matin avec une ventilation nocturne.
- Face à l'absence de considération de la direction pour les conditions de travail des salariés COVEA, **la CFTC a demandé l'intervention de l'inspection du travail.**

20 JUIN 2023

EMBAUCHES

CDI

Embauches externes : 142
Mobilités COVEA : 19
Transformation CDD > CDI : 65

CDD

Embauches externes : 106

DEPARTS

CDI

Démissions : 28
Licenciements : 21
Ruptures conventionnelles : 2
Fins période d'essai : 7
Retraites : 71
Décès : 1
Mobilités COVEA : 21

CDD

Fin CDD : 197

Prochain CSEE : le 6 juillet

Après des températures inférieures à 16° cet hiver sur des sites de CALIFORNIE et supérieures à 30°C sur Levallois cet été, la CFTC n'acceptera pas que les salariés soient exposés à des températures telles à l'avenir.

N'hésitez pas à nous contacter si vous vivez ce type de situations.

Projet PRECOL - CAL

Les évolutions envisagées :

- Faciliter l'animation managériale et le partage des pratiques au sein des équipes opérationnelles.

→ Un manager de coordination et d'expertise en charge de l'animation des 6 équipes opérationnelles.

- Améliorer la coordination et l'animation technique en proximité des conseillers
- Accompagner plus fortement les projets et les actions d'amélioration continue du domaine.

→ Un manager de coordination et d'expertise encharge :

- d'un service « Animation et Conseils » regroupant les 6 cadres techniques (CCARC) CAL.
- du pilotage des projets et des actions d'amélioration continue.

FIDELIA Sémaphore saison 2

Plusieurs expérimentations à venir :

#J'aiuneidéé
Créer un espace collaboratif pour proposer, communiquer et apprendre de tous

BAC+9
Les retours positifs de nos clients au cœur de l'engagement des collaborateurs

Equipe(z) moi : journée d'équipe
Une journée dédiée à l'esprit d'équipe, en équipe et pour l'équipe

Kiffe mon job !
Quoi de mieux que la découverte des autres pour s'engager au quotidien ?

Retrouvons-nous !
Un heureux melting-pot sur une journée pour travailler son engagement

Mon boost' hebdo !
Et si on se retrouvait une fois par semaine pour discuter des sujets importants ?

Le sens au cœur des métiers
La permission de déroger aux règles pour travailler son autonomie et son engagement (tout en restant encadré !)

Covéa PJ - Les indicateurs opérationnels

Ouverture de dossiers : + 6,3 % (dont dossiers garantis + 8,3%)

Courriers traités : + 3,9% - 426 331 (dont stock : 10 933)

Appels entrants : -1% (47 062) - Joignabilité : 77,3%

Projet BOOST :

Une démarche pilote à expérimenter chez Fidélia partant de l'écoute du terrain et de la compréhension des causes racines.

La phase d'écoute est en cours (au 31 mai).

Amélioration de l'expérience client & collaborateurs :

Une étude est menée pour améliorer et fluidifier le parcours client.

- Un volume d'appels important **+ 4,3% d'appels reçus** par FIDELIA en 2022 par rapport à 2021.
- De nombreux appels reçus mal qualifiés ou redondants dans le SVI.

Hausse des appels 2021 vs 2022

- Technique : + 4,6%
- Proximité : + 3%
- Mixte : + 27%
- Standard : + 3,6%

Besoin d'aide, une question ?
Contactez-nous !
contact@cftc-covea-france.fr

cftc-covea-france.fr