Syndicat cftc Covéa

BREAKING NEWS DU CSEE *LE MANS*

FIDELIA : FERMETURE DEFINITIVE DU STANDARD

Ce jeudi en CSEE la direction a annoncé la **fermeture définitive du standard** en novembre 2024.

Ce projet impactant **37 collaborateurs** fait suite à une étude débutée en juin 2023 sur «l'amélioration de l'expérience clients & collaborateurs dans l'entrée en relation avec l'assistance». La direction nous présente 4 enjeux majeurs : satisfaction clients, performances opérationnelles, la satisfaction des collaborateurs et des nouveaux usages.

Elle en a tiré la conclusion qu'il fallait fermer l'activité du standard et **la remplacer par un robot d'accueil**.

Les élus CFTC regrettent **le manque de transparence** sur l'étude du SVI, qui avait pour objet «*l'amélioration des conditions de travail des standardistes, ainsi que d'assurer une meilleure qualité de service auprès de nos assurés avec des missions annexes (ASE, DSTC, DIGIPANNE)*» **et non d'aboutir à la fermeture définitive du service**.

Vos élus ont rédigé un tract spécial sur ce projet, directement envoyé sur les mails personnels des salariés de FIDELIA.

COVEA PJ : Présentation de CAP 2024

1) Créer plus d'autonomie et de confiance

- Parcours de formation revisité, tableaux de bord aadaptés, charte de fontionnement formalisée...

2) Redéfinir l'intéraction

- Donner la main au client comme au courtier (selfcare avec Judilib, souscription déléguée pour Cappital...)

3) Expérimenter les nouveaux outils (IA)

- Avec JUDICIBLE (faciliter la prise de décision) et JUDIGPT (assistance à la réponse juridique)

25 et 26 janvier 2024

Flux Entrées/Sorties màj : 31/12/2023

EMBAUCHES

CDI

Embauches externes : 366
Mobilités COVEA : 85
Transformation CDD > CDI : 170

CDD

Embauches externes : 836

DEPARTS

CDI

Démissions : 102
Licenciements : 60
Ruptures conventionnelles : 10
Fins période d'essai : 48
Retraites : 178
Mobilités COVEA : 88

CDD

Fin CDD : 883

Prochain CSEE :
le 11 et 12 mars 2024

MMA : Projet de transfert du service Echelon Conventions du pôle STI vers le pôle SCI

Objectifs :

- Centrer les activités spécialisées au sein d'un même domaine (renforcement de l'opérationnelle et l'expertise métier)
- Amélioration continue des constestations, proximité et transversabilité des équipes…
- Favoriser le développement de la filière métier recours

MMA – Point sur l'ajustement de la DMFES (ex DSGFMT)

Ce qu'il reste à faire :

En Maritime et Transport :

- Poursuivre et finaliser l'unicité des process et méthodes (équipe unique) dans le but d'améliorer la capacité de gestion durant les absences.
- Accompagnement de 2 managers de région qui arriveront courant février, le succeseur du manager des 2 régions «Paris « Nord et Est» sera responsable que de la région «Nord et Est».
- Finalisation des réflexions menées pour sécuriser le périmétre délégué aux intermédiaires (conformité et process opérationnels).

En Flotte :

Nécessité de renforcer et de sécuriser l'organisation du management «Flottes Entreprises» (suite à l'absence du manager du Pôle de souscription/Gestion Parisien). Prise en compte des départs en retraite.

FIDELIA : Dispositif de soutien temporaire à la Gestion Clients

12 missions de 6 mois par les chargés d'assistance

- Mission à temps complet **dès mars 2024 avec possibilité de prolongation**.
- Horaires : du lundi au vendredi de 08h30 à 17h30
- 2 jours de télétravail régulier par semaine

Une formation initiale est prévue (une semaine du 11 au 15 mars) par 2 CTQ de Saint-Cloud.

Un accompagnement tout au long de la mission est prévu à distance avec les gestionnaires référents.

Délégation d'une partie de l'activité à FOUNDEVER

Elle serait **de 3 mois**, avec deux axes :

- De la prise d'appels de 8h à 18h du lundi au vendredi (= 600 appels).
- Possibilité de confier la gestion des indemnités contractuelles (5590 sur le VDL, VALI VAL…)

Questions Réponses

Q1) Plateau médical (MIXTE) : le recrutement des managers est-il toujours en cours (difficulté concernant le suivi des entretiens) ?

Réponse :

Le 3ème manager est toujours en cours de recrutement.

Q2) Suite à l'ouverture de 36 postes de chargés d'assistance Technique, combien de salariés temps complet et temps partiel ont postulé ? Seront-ils remplacés dans leur service d'origine ? Pourquoi ces offres ne figurent-elle pas dans la bourse à l'emploi ?

Réponse :

Le mercato des recrutements est en cours, la direction ne peut pas encore communiquer notamment sur les formules TP libérées.

Q3) Médecine du travail : quelles sont les modalités de prise de RDV sur le site de St-Cloud ?

Réponse :

Le médecin est disponible par mail, téléphone et Teams, en complément de l'infirmière (coordonnées dispo sur WorkPlace)