

# Brèves du CSEC

## Du 08/11/2021

### 1) DG MAAF – DIRECTION INDEMNISATION (Information sur le Projet Vidéo Expertise) :

#### Le contexte et cadre de l'expérimentation

• Contexte :

La vidéo Expertise, un nouveau service qui contribuera aux objectifs fixés par CAPEX21 :

- Améliorer l'expérience client
- Accroître la création de valeur pour la chaîne d'indemnisation.

Un test de 3 mois pour déterminer avec les CCIS et CRC référents les règles de gestion et l'accompagnement nécessaires.

• Cadre de l'expérimentation :



**10 CCIS et 20 CRC**  
répartis sur 4 centres  
(Paris, Rouen, Nice, Montpellier)







**2 solutions testées**  
(Apizee, SightCall), leaders  
sur le marché de la vidéo



**3 mois de test** (du 19/10/20 au  
16/01/21) **sur tous types de dossier** (hormis les contradictoires)  
afin d'éprouver le périmètre

#### Bilan de l'expérimentation

	Appréciation	
<b>Appétence client</b>		Plus de 80% des clients très satisfaits (toutes tranches d'âge confondues) Refus marginaux (pas de réseaux, personnes pas à l'aise avec les outils,...)
<b>Appétence collaborateurs</b>		Très bon retours d'expérience des CCIS et des CRC. Relation conviviale avec le client. Apprécier la diminution de la fatigue due aux trajets
<b>Solution</b>		Sightcall choisie par la DTSI est plus compatible avec notre environnement informatique. Solution facile d'utilisation.
<b>Périmètre d'activité</b>		La vidéo expertise est possible sur un large périmètre. Eviter les dossiers à fort enjeux et lorsque l'origine de la fuite n'est pas trouvée. Peu de dossiers (- de 2%) ont donné lieu à un 2 <sup>e</sup> RDV sur site.

Un test concluant qui permet de généraliser ce dispositif



#### Principes clés de fonctionnement issus de l'expérimentation



**Population concernée**

Tous les CCIS pourront pratiquer la Vidéo Expertise



**Périmètre des dossiers**

La Vidéo expertise a **peu de restriction sur le périmètre.**

Il faut **veiller aux conditions** telles que la luminosité (éviter les RDV le soir sur des dommages extérieurs) et le réseau de client.

Certains sinistres rendent plus chronophage et moins fluide la vidéo expertise (ex: Vol avec beaucoup d'objets volés)



**Organisation de cette activité**

La Vidéo Expertise doit être exercée sur des **créneaux dédiés planifiés par les managers.**

Ce temps dédié à la vidéo expertise pourra être **effectué dans son centre, sur tout site Covea proche ou à domicile** (au choix du collaborateur en accord avec son manager) dans le cadre du travail nomade\* inhérent à la nature de leurs activités.

En vidéo expertise, le CCIS pourra **effectuer jusqu'à 6 RDV** (vs jusqu'à 4 sur site) par journée. Le gain sur le temps de déplacement est au profit des RDV client. -> *Exemple journées type slide suivante*

La vidéo expertise est un **levier pour le dépannage** au niveau national.

Le gain de productivité permettra de réduire les délais de RDV pour le client

**Le déploiement est prévu à partir du 1<sup>er</sup> trimestre 2022.**

## **2) PROJET BRETZEL : AVIS UNSa :**

**Information-consultation sur le Projet de Fusion-Absorption de Gespré Europe par MMA IARD (S.A.) :**

**Les élus UNSa sont amenés à formuler un avis sur le Projet de Fusion-Absorption de Gespré Europe par MMA IARD (SA), suite à la présentation faite lors du CSEC Extraordinaire du 5 octobre 2021.**

**Ce projet vise dans ses grandes lignes à :**

- réinternaliser l'activité et les ressources de Gespré Europe au sein de MMA IARD SA et les rattacher à la Direction des Opérations Santé & Prévoyance de Covéa ;**
- positionner MMA comme employeur des ressources de Gespré Europe, en sachant que Gespré Europe travaille déjà avec un SI MMA.**

**D'un point de vue économique, ce projet est à plusieurs égards tout à fait pertinent :**

- Depuis plus de 18 mois, Gespré Europe travaille uniquement pour le compte de Covéa.**

**L'autre client historique, la Mutuelle Générale, a retiré son activité. Aujourd'hui, l'activité de Gespré consiste exclusivement en la gestion de prestations Santé et Prévoyance pour le compte de GMF, ainsi que la sous-traitance en Santé Individuelle pour MMA et MAAF.**

- La fin à l'exonération de TVA qui pouvait exister entre des sous-traitants immatriculés à l'ORIAS et les compagnies d'assurances (Gespré étant immatriculée à l'ORIAS).**

**D'un point de vue RH, les 57 emplois comptabilisés au sein de Gespré au 31 août 2021, ainsi que les 7 collaborateurs en Fonctions Supports seront intégralement intégrés au sein de MMA IARD à la date de réalisation du projet.**

**Tous les salariés de Gespré Europe sont basés à Strasbourg et les équipes de la DOSP de Covéa sont réparties entre Strasbourg et Niort.**

**Le choix de MMA par rapport à une autre marque était une évidence. L'ensemble des collaborateurs basés sur le même bassin d'emploi disposent du même employeur et des mêmes contrats de travail.**

**Les élus UNSa ne pouvaient qu'apprécier le fait que les collaborateurs ne connaîtront ni mobilité géographique, ni changement de métier, ni perte salariale.**

**A partir du 1er juillet 2022, les salariés concernés se verront appliquer la Convention Collective des Sociétés d'Assurances, ainsi que les Accords du Statut Commun en vigueur au sein de Covéa. Ce nouveau statut sera plus favorable et protecteur pour les collaborateurs que ce soit pour les Congés, l'Épargne Salariale, la Surcomplémentaire Retraite, le Régime Santé et Prévoyance...**

**De plus, afin d'harmoniser les activités, 29 collaborateurs accéderont à une classe supérieure en intégrant Covéa.**

**Aussi, compte-tenu de tous ces éléments, les élus UNSa actent favorablement ce projet.**