



Brèves C.S.E.E. NIORT

Des 16 et 17 mars 2022

Réunion ordinaire du 16 mars 2022 :

Les organisations syndicales interviennent, suite aux NAO SALAIRES 2022, en raison de la hausse des prix du carburant sans précédent et la crise en Ukraine qui impactent le budget des Français. Leurs demandes portent sur la mise en place de 3 jours de télétravail pour les personnes éligibles et un geste spécifique pour les personnes non éligibles. Les organisations syndicales souhaitent connaître les pistes de réflexion de la Direction et plus particulièrement pour la population qui a été en ligne de front pendant toute la période Covid.

Questions diverses :

- Mécontentement des clients qui ne parviennent pas à joindre les agences.

Une réponse sera apportée par la Direction ultérieurement.

- Questions sur la Guerre en Ukraine sous trois angles (solidarité/cybersécurité/exposition Covéa).

Covéa est impliquée par le biais de la Protection Civile (communication Workplace).

Des mesures ont été prises pour la cybersécurité (changement de mot de passe / poste à l'arrêt tout un week-end). Pour le logiciel Kaspersky, logiciel russe, un point de vigilance est porté. Aucune réponse ne sera apportée quant à l'exposition Covéa puisque ce point relève du CSEC.

La Direction nous apporte les informations suivantes :

- 58 appels de clients concernant leur exposition sur le marché ;
- Maaf Vie : SMS préventifs (100 000 €) pour les porteurs en unités de compte, souscripteurs patrimoniaux ; 257 appels générés ;
- activité commerciale réseaux : pas le recul nécessaire.
- Les seuls contacts sont des clients qui accueillent des réfugiés Ukrainiens.

Un message sera adressé par la Direction la semaine prochaine à l'ensemble des réseaux et l'ATR sur les différentes RC et les éléments de réassurance vis-à-vis des clients.

- Demande de la liste complète des sous-traitants. Poids ? Vulnérabilité ? Com DATA par exemple ?

Il n'y aura pas de communication d'une liste aux élus ou d'un contrat quelconque pour étude. Le service Achats de Covéa est compétent, structuré juridiquement et très strict sur l'entrée et le suivi de ces fournisseurs.

- Entrées CDI en 2021 ?

Il y a eu 1 402 recrutements à Covéa. Nous devons attendre la présentation des bilans sociaux.

- Nouvelle caméra de surveillance installée à Narval/Côté Trident. Les bureaux sont-ils filmés ?

Non, juste une identification des personnes entrantes.

- GERAP - Il n'y aurait pas assez de travail pour les collaborateurs. Une réflexion est-elle en cours pour les salariés recrutés ?

Covéa a accueilli plus de collaborateurs que prévu. Des postes seront proposés sur le site de Niort à ces collaborateurs selon les opportunités qui se présenteront et selon leur qualification. Ces mobilités se feront sur la base du volontariat.

- JUBIWEE – Retour des enquêtes ?

Le retour des enquêtes est à la main de chaque Direction Métier : restitution ou pas et choix du format et du contenu.

Il n'y a pas spécialement de volonté de la Direction de donner une vision aux salariés de ces enquêtes. Par contre, ces enquêtes sont étudiées par la Direction Métier et les managers dans un but d' « Amélioration ». Cependant, la Direction n'a pas de problème pour communiquer sur ces infos si besoin.

La dernière enquête sur le Réseau sera au PV.

- P3CO – Quel est le positionnement de la Direction sur les challenges car de plus en plus souvent les clients refusent les RDV en agence ?

L'objectif reste ce qu'il est. Vu la situation générale et comme d'habitude, des arbitrages seront étudiés ultérieurement.

Il va falloir revoir le portefeuille dans sa globalité. En effet, les transformations sont plutôt bonnes mais on manque de demandes clients. La conjoncture Véhicules d'Occasion (marché atone) et Véhicules Neufs (moyenne du délai de livraison 6 mois à 1 an) ne favorisent pas le marché de l'Auto.

- Portail Réseau Commercial – Valeur By Maaf. Pour quelles raisons les chiffres sont-ils disparates sur les soldes en Auto et IRD ainsi que sur les ETP Terrain ?

La réponse sera apportée par la Direction ultérieurement.

- **DCRC Bordeaux. Les Webcam livrées seront-elles utilisées lors de l'entretien annuel ?**
Il s'agit d'un lot classique d'attribution. Un entretien annuel en webcam est totalement autorisé et pratiqué. Les organisations syndicales font part de leurs craintes quant à l'activation à distance de ces caméras...
- **DP2 : Souhait de connaître le périmètre précis de cette habilitation technique ainsi que les items. La perte de cette habilitation technique semble liée à un motif d'absence. Quel est le délai sur l'absence ? Quel est le délai d'attribution de cette habilitation technique ?**
Aucune réponse ne sera apportée car la question n'a pas été portée à la Direction préalablement.
- **Frais de route CCP ? Calcul ?**
Cas généraux :
Domicile – Agence de rattachement ➤ Kilomètres privés
Domicile – Client ➤ Kilomètres pros
Le CCP doit résider dans son secteur sauf situations particulières.
Tout cas particulier doit être remonté à la RH.
- **Charte des Frais – Une vérification semble être poussée par la Direction (contrôle des kilomètres, heures, etc). De plus, il y a une impossibilité de saisir tous les KM dans une journée pour un Itinérant et un CPP.**
La RH souhaite un exemple précis d'une saisie journalière car pour elle, il n'y a aucune difficulté de saisie dans les outils.
- **Charte des Frais - Elle ne correspond pas à la réalité d'aujourd'hui. Des réponses doivent être apportées plus précisément pour certaines populations (ex : Itinérants/CCP). Un fort besoin d'éclaircissement est nécessaire.**
La RH prend la question.
- **Infirmières sur le site de Niort – Absences ? Prise de rendez-vous de plus en plus longue. Plus de dons du sang sur le site ?**
Covéa avait décidé de ne plus organiser de collecte de sang sur site mais revient sur cette position. La collecte de sang reprendra prochainement ; l'organisation est en cours mais la collecte de sang se fera uniquement sur des sites qui disposent d'infirmières.
Le site de Niort dispose de trois infirmières en poste. Une infirmière est actuellement en mission à la Prévention. Un recrutement est en cours (Les candidatures sont à l'étude).
- **Sécurité - Les courriers comportent toujours les noms, prénoms, coordonnées téléphoniques des salariés et les clients sont de plus en plus agressifs. Avec les réseaux sociaux, il est facile de retrouver les personnes et éventuellement leur domicile.**
Un protocole Incivilité a été mis en place. Il est aisé de le trouver sur la Workplace (saisir « Incivilité » dans la barre de recherches). De plus, la ligne managériale est régulièrement informée sur ce protocole.

- Hausse du carburant - Augmentation des jours de télétravail ? La situation des CDD va devenir précaire ?

La RH prend la question.

Réunion ordinaire du 16 mars 2022 portant sur les attributions en matière de Santé, Sécurité et Conditions de travail :

Points «Directions Métiers» :

1) Information/Consultation sur la relocalisation de la Direction Achats sur Dauphin 4 - Passage en NET

Le service Achats (13 collaborateurs de la DPSA Direction Performance et Stratégies Achats) se trouve sur Dauphin 2 actuellement. L'entité est rattachée à la DGCH située dans Dauphin 4 sur 3 niveaux (R1-R2-R3).

La rénovation est en phase 3 de Niortissimo avec les bâtiments Dauphin 1 et Dauphin 2.

Il n'y a pas de local de repli pour les Achats car la DOP (Direction Organisation et Performance) quitte les locaux pour intégrer Dauphin 5- deuxième étage (avec 15 collaborateurs).

Le passage en NET vient de la volonté des collaborateurs.

Une équipe non NET rejoindra un quartier déjà installé. Il n'y a aucune salle de réunion dédiée, mais le bâtiment est équipé d'une salle de réunion qui peut être réservée quotidiennement. En réserves, il y a les salles d'Agora.

Toutefois, cette équipe a un besoin particulier en raison de réunions quotidiennes de 9h à 11h. Cette demande semble être prise en compte... A suivre...

Un échange avec les autres managers qui ont déjà une vie de quartier sera plus que nécessaire afin que l'équipe Achats puisse conserver ses habitudes de travail.

Les dispositions de prévention demeurent identiques à celles des projets NET actuels. Il n'y a pas de mise en place de Ref'Flex du fait de la taille réduite de l'équipe concernée et de l'acculturation des équipes déjà présentes qui seront en soutien.

Il y aura un soutien au niveau ergonomique si besoin.

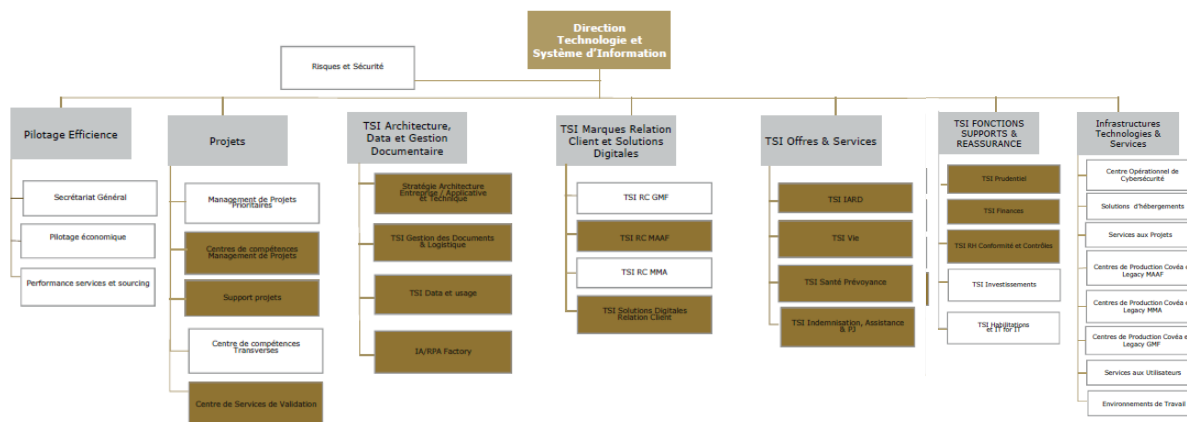
Le déménagement est prévu deuxième quinzaine de mai (hors périodes scolaires).

Il y aura une phase d'observation pendant trois mois avec un bilan, un sondage JUBIWEE (pas de certitude sur sa diffusion à l'ensemble des équipes de la Direction Métier !) ainsi que des entretiens managers).

Le CSEE sera consulté en avril 2022.

2) Information/Consultation sur le projet de déménagement de la Direction Technologique et Système d'Informations Niort – Passage en NET :

Architecture de la DTSI :



Sont concernées les équipes qui sont sur les PROJETS, EVOLUTIONS ET ENTRETIEN DES APPLICATIFS, MAINTIEN DE L'APPLICATIF.

Cela concerne uniquement les collaborateurs du site niortais. C'est pourquoi le projet indique une partie des équipes. Ne sont donc pas concernés MMA et GMF.

Les équipes seront rapprochées sur le bâtiment Narval (1^{er} et 2^{ème} étages) :

- Indemnisation
- Architecture Projet Data
- Marque Relation Client MAAF
- TSI Offres et Services
- Formations, Supports et Réassurance.

Ne sont pas concernées les équipes de Corail (Infrastructure / Exploitation / Habilitation).

Toutes les équipes travailleront dans un espace de travail NET.

500 collaborateurs sont concernés et environ 50 managers.

 Equipes impactées

Projets

Centres de compétences Management de Projets

Support projets

Centre de Services de Validation

TSI Architecture, Data et Gestion Documentaire

Stratégie Architecture Entreprise / Applicative et Technique

TSI Gestion des Documents & Logistique

TSI Data et usage

IA/RPA Factory

TSI Marques Relation Client et Solutions Digitales

TSI RC MAAF	TSI Solutions Digitales Relation Client
-------------	-----------------------------------------

TSI Offres & Services

TSI IARD	TSI Vie	TSI Santé Prévoyance	TSI Indemnisation, Assistance & PJ
----------	---------	----------------------	------------------------------------

TSI FONCTIONS SUPPORTS & REASSURANCE

TSI Prudentiel	TSI Finances	TSI RH Conformité et Contrôles
----------------	--------------	--------------------------------

Il y a beaucoup de réunions en Skype dans ces équipes... La vie de quartier dans un environnement calme peut être mise à mal !

Les prestataires (nombreux à venir sur site) bénéficieront des infrastructures des salariés - Profil DTSI (Sédentaire / Interactif) ; aucun profil Nomade.

Le taux de Flex sera de 0.7 ou supérieur.

NET :

POSITIONS STANDARDS		POSITIONS VARIEES		
bureau ouvert	bureau d'usage	position haute	espace meeting	espace dynamique
X	X	X	X	

ESPACES INTERACTIFS					
espace spécifique métier	espace daily meeting	espace de créativité	bulle digitale	salle de réunion <12 pers.	cabine téléphonique
X	X	X	X	X	X

ESPACES COMMUNS	
espace repro	espace de convivialité
X	X

Les travaux à effectuer sur Narval dureront de 12 à 15 mois. Les zones de repli seront Gibraltar et Trident 2.

Les bungalows de Gibraltar resteront dans le périmètre MAAF jusqu'en 2025-2026 malgré le souhait de l'Immobilier de les supprimer. Lorsque les travaux Niortissimo seront terminés, l'Immobilier pourra progresser en ce sens (Dauphin D1 / D2).

Les travaux se feront quartier après quartier. Le commencement des travaux est prévu pour septembre 2022.

Sur ce secteur, les travaux pour le Drive Leclerc sont terminés et la mise en service est effective depuis un mois. Il reste quelques places de stationnement et les ombrières seront terminées d'ici 15 jours.

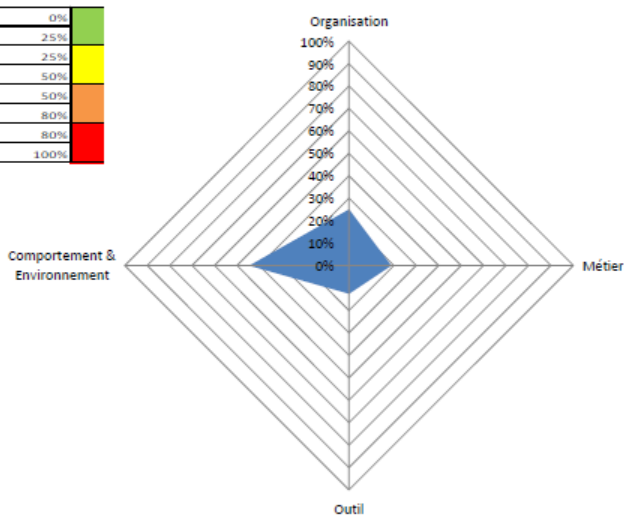
Les travaux pour la Direction Flux Logistiques démarreront en Avril 2022.

Il y aura un plan d'accompagnement.

La prévention des risques (Collaborateurs 25 % / Managers 27 %). Ces pourcentages de Transformation sont pour la RH tout à fait acceptables.

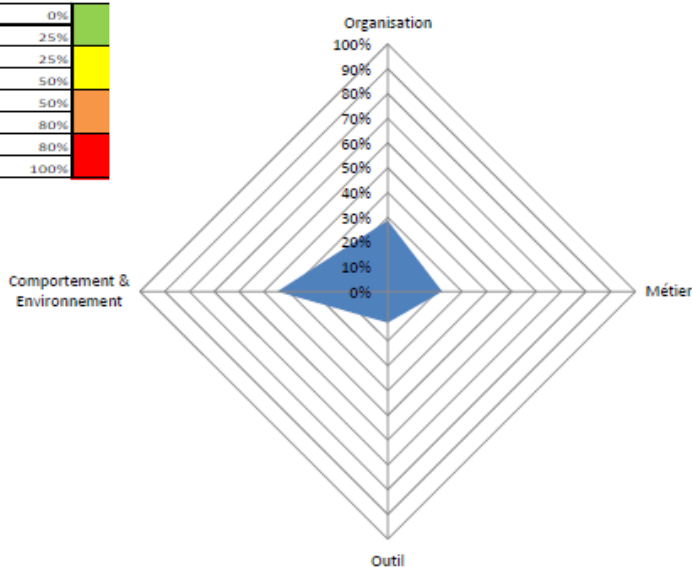
Population Collaborateurs

Transformation	0%	
Mineure	25%	
Transformation	25%	
Moyenne	50%	
Transformation	50%	
Majeure	80%	
Transformation	80%	
Radicale	100%	



Population Managers

Transformation	0%	
Mineure	25%	
Transformation	25%	
Moyenne	50%	
Transformation	50%	
Majeure	80%	
Transformation	80%	
Radicale	100%	



Le Flex Office seul concerne un plateau sans bureau attribué. Le NET va plus loin et associe au Flex Office un environnement de travail plus large et différenciant.

Des ambassadeurs (Ref'Flex) seront mis en place dans ce projet.

La CFDT et l'UNSa interviendront de façon virulente pour préciser que le choix des salariés n'est jamais pris en compte et que ce mode d'organisation est loin de faire l'unanimité.

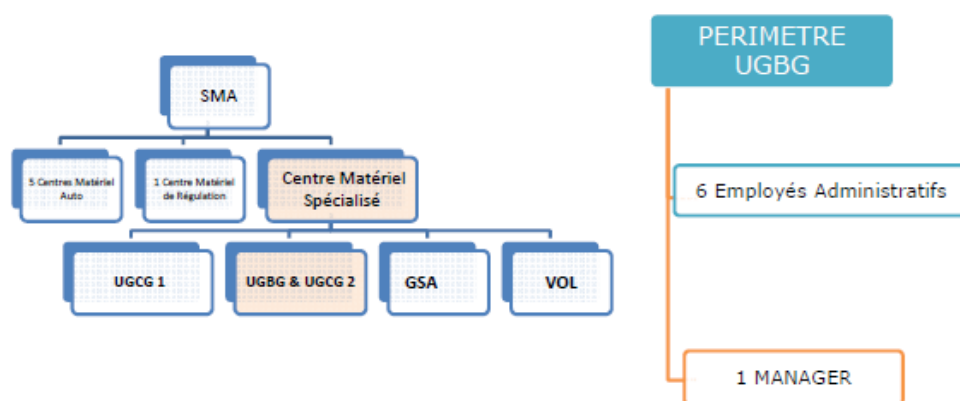
Le CSEE sera consulté en avril 2022.

3) Information sur l'évolution d'activité de l'Unité de Gestion Bris de Glace (UGBG) :

Organigramme :



○ L'ÉQUIPE UGBG DU CMS



Le manager gère 6 personnes à l'UGBG et 6 personnes à l'UGCG (Unité de Gestion de Cartes Grises).

Ces collaborateurs sont en classe 2 !

Les organisations syndicales demandent à ce que ces collaborateurs soient classés en classe 3. La RH précise que la reclassification n'est pas prévue car ces collaborateurs restent dans le cœur de leur métier.

L'équipe est dotée de la GED depuis la semaine dernière.

Les personnes isolées au sein de chaque CMA (postes non pérennisés) gardent leur activité « Bris de Glace » mais seront accompagnées (animation technique et pilotage).

30 % des Bris de Glace échappent à nos préconisations (réparateurs partenaires) malgré la mise en place en 2020 d'un dispositif Sitel (sous-traitant) dans le parcours client (90 % de prise d'appels). Ce dispositif permet d'accompagner le client vers un réparateur partenaire. L'abandon d'Armatiss au profit de Sitel est concluant. Toutefois, encore aujourd'hui, il y a une pollution sur les appels entrants.

La déclaration MAAF ET MOI est peu utilisée.

La pression publicitaire est énorme chez les réparateurs non partenaires (différents canaux de diffusion ; cadeaux, reprise de franchise...).

De plus, il y a gros développement de cessions de créances qui valent prise en charge mais avec des tarifications exorbitantes (probablement facturation supplémentaire pour la prise en charge des cadeaux qu'ils offrent).

Souhait est de regarder la justesse de la facturation. On ne peut rien faire sur la cession de créance (7 ou 8 pages dans ce document et valide juridiquement).

Aussi, nous rencontrons de grosses dérives du coût moyen sur les réparations Bris de Glace. Souhait est de faire prendre conscience aux clients que leur intérêt est de faire réparer leurs véhicules chez nos partenaires.

L'équipe va être équipée d'un outil de chiffrage.

L'économie sur 2021 est chiffrée entre 400 000 à 500 000 €.

Activité principale à ce jour :

- traitement des rejets de factures BDG partenaires de l'automate, vérification, paiement ou retour chez le réparateur.

Activités à venir :

L'automate va être reparamétré avec des éléments non plus chiffrés mais qui concerneront plus des critères portant sur l'assurance réelle du client (contrats résiliés – immatriculation incohérente – absence de garanties,...).

Ce ne sont que les 13 % d'anomalies effectives qui seront désormais traitées. La marge est laissée à 15 %.

L'enjeu est de gérer les factures des réparateurs non agréés et de gérer les factures avec cessions de créances ce qui constituera 75 % de l'activité à venir.

S'il y a une cession de créance, on réglera le réparateur (pour lequel le client a cédé la créance) mais on fera un travail auprès du client pour lui expliquer que la facture ne correspond pas au prix du marché et qu'il devrait, avant de faire réparer son véhicule, nous contacter.

L'expertise conseil sera effectuée auprès d'experts libéraux du réseau actuel pour un coût négocié entre 30 et 40 € par EDI.

L'accompagnement sera effectué par une CCRC du SMS avec formation EDITH et argumentaires.

La GED est connue par l'équipe car elle est venue en soutien 2 mois en entraide pour l'IRD.

Il demeure une incompréhension sur le fait que ce dossier ne soit pas en Consultation mais juste en Information avec les changements annoncés et une vision pas très claire de la possible gestion de ces nouvelles tâches sans stress.

4) Bilan et fin du test « gestion client » au Centre Matériel Auto de Niort :

Un test s'est déroulé de 2018 à 2021 qui devait permettre de passer de 4 postures (DT Déclaration sinistre Téléphonique, GS Gestion Solidaire flux chauds, GF Gestion des Flux froids, FF (ouverture des déclarations papiers, solidarité sur dossier salariés absents) à 3 postures (2 flux chauds, 1 seul flux froid).

Sur la satisfaction client, il n'y a aucun problème. Sur les stocks, c'est problématique. Beaucoup d'entraides des autres centres pour désengorger régulièrement les stocks de Niort.

A Niort, sur les 5 équipes, une équipe aidait le service Corporel Léger.

De plus, à Niort, il y a une problématique liée au bassin d'emploi avec énormément de turnover des effectifs. Les formations des équipes sont longues et difficiles à réaliser.

L'entité revient à 5 groupes (fin de l'entraide d'un groupe sur le Corporel Léger). C'est l'occasion de mettre fin à ce test et de répartir les capitaux restants avec l'équipe qui revient

sans capitaux. Les élus précisent qu'un test du même genre (dossiers communs) avait été mis en place il y a une dizaine d'années et n'avait pas fonctionné. Les élus s'interrogent sur ces tests qui semblent dissimuler la réalité à savoir un manque d'effectifs pour pallier à toutes les tâches.

Bien sûr, ce n'est pas de l'avis de la Direction Métier et de la RH...

Réunion ordinaire du 17 mars 2022 portant sur les attributions en matière de Santé, Sécurité et Conditions de travail :

Points «Directions Métiers» :

1) Point sur la gestion des flux clients par la cellule PHARE au sein du DCRC :

L'équipe PHARE est constituée d'un seul manager (Céline BENOIST) et de 15 collaborateurs. La mutualisation est requise pour ces collaborateurs. Toutefois, 5 sont sur le Développement (DCRC/Agences), 10 sur l'Indemnisation (CMI/CMA/CCA/Centres d'Expertise) et en accompagnement sur la Prévoyance et l'International.

Direction :	▢ DIRECTION DU DEVELOPPEMENT (98040)
Pole :	▢ PILOTAGE OMNICANAL (98T70)
Division :	▢ FLUX CLIENTS (C1550)
Entités :	▢ PHARE (C3160) ▢ REFERENTS QUALITE ACF (C3970) ▢ SOUS TRAITANTS (C5700) ▢ EXPERTISE PARCOURS FLUX (C7340) ▢ BOT (C9630)

Les métiers :

°Chargé de conseil/organisation

°Chargé d'études statistiques/actuarielles

°Chargé de conseil/organisation.

L'enjeu principal est l'accessibilité à la marque.

- prévoir et anticiper les sollicitations clients, quel que soit le canal utilisé,
- organiser la planification des ressources.

La Direction Métier indique l'accessibilité souhaitée et l'équipe PHARE fait jouer ses ressources (sous-traitants/Voice Bot/solidarité groupes/etc).

Nous remportons ainsi un gain de 10 points d'accessibilité en 4 ans.

Il y a eu la mise en place de la solidarité nationale au niveau des flux téléphoniques.

Une question diverse a été posée hier quant au mécontentement client de ne pouvoir joindre son agence). Le taux de satisfaction est de 9.10.

La Direction nous informe que l'agence contribue à 15 % des flux car c'est ce qui est souhaité par la Direction Métier. L'agence doit accueillir le client en physique. En 2021, l'agence a contribué à 25 %.

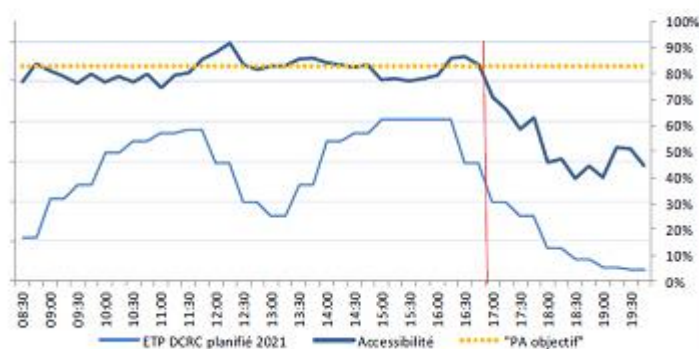
Une régulation automatique de la machine se fait lorsque les collaborateurs sont disponibles ou ne le sont pas.

La Direction nous fait part du problème des RDV téléphoniques non honorés qui doit être travaillé.

D'autre part, il y a un lot de mails (entre agences) qui polluent la boîte mail.

Zoom sur une journée DCRC :

○ ZOOM À LA JOURNÉE



Des difficultés d'accessibilité demeurent encore le soir. Les agences pourraient être un pilier pour venir en aide sur ce décroché (fermeture plus tard : 18h ou 18h30).

Souhait des organisations syndicales de connaître le volume d'appels et le volume de la ressource maîtrisée (DCRC). En effet, les agences ne sont pas positionnées sur des flux entrants directs pour le moment mais sur des flux choisis (15%).

Un sujet est en cours d'examen par la Direction sur le quotidien des agences.

○ L'ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ DCRC



Le DCRC au cœur de l'activité téléphonique pour répondre à notre enjeu d'accessibilité (environ 90% de son activité)

2) Test Partage de bonnes pratiques Entretien client DCRC Nantes :

Quid des Webcam livrées sur la DCRC Bordeaux ? Elles ont été livrées dans le cadre du projet NET pour le télétravail et pour les collaborateurs qui le souhaitent. Il n'y a aucune contrainte d'utilisation. Il s'agit d'une expérimentation qui est menée dans différentes entités et pas uniquement sur le DCRC. Pourquoi cela n'a-t-il pas été présenté en CSEE et en CSEC ? La Direction prend le point.

Reste l'équilibre à trouver entre un entretien « standardisé » et un entretien non « dirigé ». Il faut rendre plus visible les étapes (accueil – découverte – conclusion – suivi).

Une recherche d'approfondissement de l'entretien client est en cours (découverte – rebond commercial – RDV physique). Il faut être en capacité d'identifier les besoins du client et de faire du conseil. Un test sera effectué par un collaborateur choisi au DCRC de Nantes pendant une durée non renouvelable de 4 mois (du 1^{er} avril au 31 juillet 2022). Le manager sera en accompagnement de ce collaborateur.

Le temps d'accompagnement n'a pas été mesuré ; le test le permettra. L'estimation est de moins de 50 % de son temps de travail.

Les moyens seront les doubles-écoutes et les démonstrations (le collaborateur accompagné sera en écoute). Les outils existent déjà, notamment la formation Accueil Client.

Il est encore une fois question de s'approprier le style MAAF (Préférence Client).

Le manager reste décisionnaire de la personne qui doit être accompagnée par l'aidant.

Il n'y aura pas d'impact sur la P3CO pour l'aidant.

Le déménagement du centre de Nantes doit se faire en juin. La période pour faire ce test est-elle idéale ? L'idée de ce test, qui a été formulée par les collaborateurs de Nantes, devra donc se faire à Nantes.

Le déménagement n'est pas de nature à empêcher la mission.

Une conseillère a été identifiée. Le centre de Nantes est constitué de 42 conseillers.

3 ou 4 conseillers devraient être accompagnés par semaine.

Le test permettra de savoir si une personne ou plusieurs personnes sont nécessaires par centre si ce test devait être pérennisé et généralisé à d'autres DCRC.

3) Information/Consultation sur le projet NET – Pilote MAAF – Centre de Relation Client Nantes :

- **Consultation :**

AVIS UNSa

Projet NET – Pilote MAAF – Centre de Relation Client Nantes

Les élus UNSa sont amenés à se prononcer sur le projet NET – Pilote MAAF – Centre de Relation Client de Nantes, présenté lors de la réunion ordinaire du 19 janvier 2022 portant sur les attributions en matière de Santé, Sécurité et Conditions de travail du CSEE Niort.

Pour rappel, ce centre, dont la dernière rénovation remonte à 2003, présentait des signes de vétusté et d'inadaptation de certains plateaux. La rénovation du site est l'occasion d'appliquer le nouveau concept immobilier NET en mettant en place un pilote. Celui-ci s'appuiera sur l'expérience du modèle déjà éprouvé sur d'autres fonctions et plateaux et contribuera à la construction de la charte NET des activités de la Relation Client MAAF.

Le site de repli envisagé, en raison des travaux, a été présenté lors de la CSSCTE du 30 novembre 2021. Le détail du futur projet NET a été soumis à la CSSCTE du 8 février 2022, avec notamment la présentation détaillée des plans et des différents espaces dédiés.

Les spécificités des profils d'activités ont orienté vers le choix d'un taux de flex office à 0.80, avec un maintien de la territorialité de 5 groupes de 10 collaborateurs et un positionnement fixe des managers.

Le projet prévoit lors du retour au 4^{ème} étage, outre des configurations déjà intégrées dans les réaménagements antérieurs de centres, certains éléments propres à la charte Relation Client :

- des positions standard de 2 ou 4 collaborateurs, 40% en position haute sur des îlots de 4 personnes,
- un poste ouvert pour le manager,
- un espace d'animation semi-ouvert où on reste debout (dédié à la descente d'infos rapides, temps de motivation,...) avec écran pour skype et tableau ; quelques sièges assis (4 sièges, des poufs accessibles,...) ; espace utilisable en multifonctionnel. Cet espace existait déjà dans les derniers DCRC aménagés,
- 6 bulles d'écoute, spécifiques à la relation commerciale, équipées en informatique, destinées en priorité à la double écoute et à l'accompagnement des collaborateurs, les entretiens Pro ou pour toute tâche nécessitant calme et confidentialité. L'utilisation se fera en bonne intelligence selon les règles à établir dans le « quartier », non réservables par « Instant Booking »,
- espaces de déconnexion, baby-foot,
- espace meeting ouvert de 2 banquettes pour échanger sur des dossiers,
- salle de réunion (pour un groupe), avec cloison amovible pour l'agrandir en intégrant un espace d'animation afin de pouvoir réunir l'ensemble des collaborateurs présents en mode « théâtre »,
- des casiers, avec hauteur mini de 30 cm depuis le sol, 3 superposés.

Il est prévu d'accorder un soin particulier à l'acoustique des lieux.

On notera l'absence de douche, faute de place disponible.

L'utilisation se mettra en place progressivement, en réajustant si nécessaire au fur et à mesure des besoins et usages.

Après présentation du projet et réponses apportées par la Direction, les élus UNSa s'interrogent toutefois sur :

- Le traitement acoustique des bulles d'écoute, afin que la confidentialité des entretiens soit réelle, notamment au vu pour certaines de la faible distance les séparant des postes de travail,
- L'efficacité globale du traitement acoustique, que ce soit entre postes de travail, ou entre les postes de travail occupés et les espaces d'animation semi-ouverts dont la fréquence d'utilisation (durée, fréquence) n'est pas complètement appréhendée ou connue,
- L'utilisation de l'espace meeting ouvert, à proximité d'une aire de circulation et de la salle de réunion,
- L'utilisation de la salle de réunion, notamment en mode « plénière », en station debout.

Les salariés regrettent l'absence de douche sur le plateau, à l'heure des mobilités douces encouragées et des pratiques sportives pendant la pause méridienne.

Les élus UNSa ne cessent d'interpeller la Direction depuis plusieurs années sur les organisations en OPEN SPACE / en NET qui n'apportent pas de bien-être au travail et dont les risques psychosociaux sont de plus en plus démontrés dans ces modèles d'organisation du travail. De plus, « un plateau téléphonique » semble encore moins adapté à ce modèle d'organisation. En fonction de ces risques, des réserves émises, les élus UNSa ne peuvent que prendre acte de ce projet.

4) Information sur le toilettage de la fiche d'organisation – MAAF- DEVELOPPEMENT CENTRES RELATION CLIENT :

Sur les engagements pris, nous sommes dans le timing.

Le télétravail du samedi est ouvert depuis le 1^{er} mars 2022.

Le télétravail flexible sera mis en œuvre au 1^{er} mai 2022.

La bourse des samedis pourra se faire via un outil informatique disponible le 1^{er} avril 2022 et l'échange des samedis sera effectif au mois 1er juin 2022.

Selon les modalités de télétravail choisies, un seul mode à terme sera validé (occasionnel ou flexible).



17 AM 4 Fiche
Organisation DCRC.p

5) Information sur le projet de test sur l'évolution de la gestion des attestations au sein de la Direction Développement :

Le test débutera le 23 mars 2022 avec la mise en place d'un Voice Bot afin de répondre aux appels clients qui souhaitent obtenir des attestations scolaires ou RC Enfant.

En effet, 500 000 appels concernent des demandes d'attestations. Armatis en traite la moitié et le DCRC le reste.

Le Voice Bot vient en deuxième phase, après Armatis pour reprendre les appels traités auparavant par le DCRC.

Dès juillet, soit le Voice Bot sera amélioré, soit le dispositif sera étendu.

Tous les appels qui demandent un traitement autre seront reroutés aux DCRC, avec un bandeau appel Voice Bot.

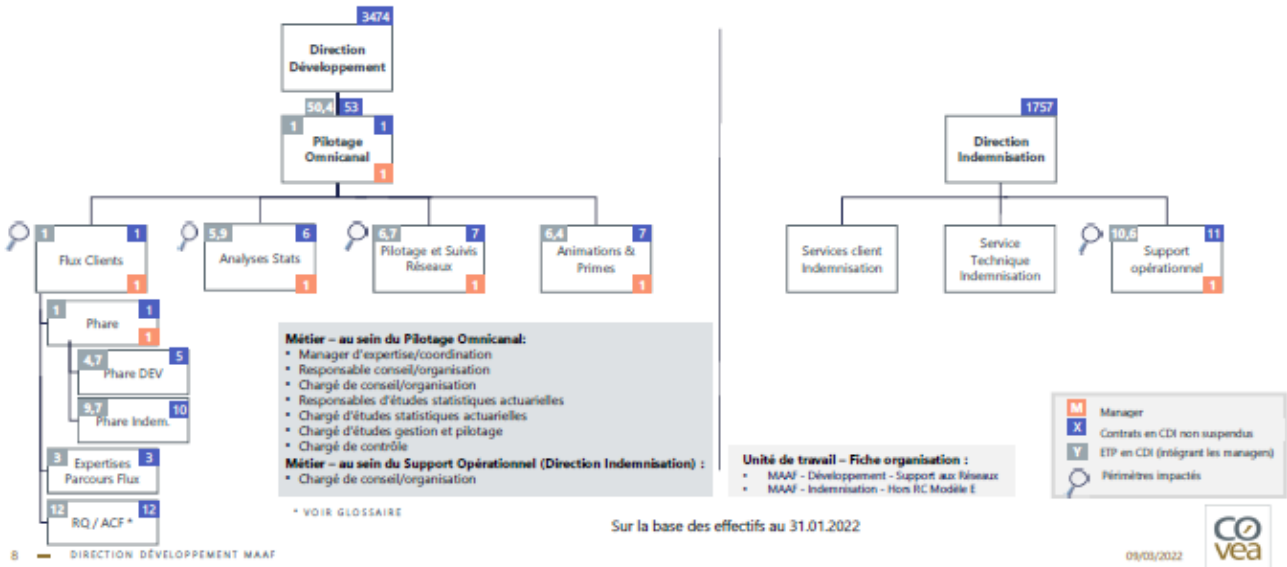
6) Information/Consultation sur le projet d'évolution d'organisation du pilotage omnicanal au sein de la Direction Développement (DPO) – Présentation :

Depuis 2017, différentes actions ont été menées, notamment le regroupement des équipes PHARE Développement et Indemnisation, référents qualités, regroupement d'un pôle expertise (3 pers) pour mener à bien des travaux de fond : marché à valeur, rétention, accessibilité, gestion des flux digitaux prospects.

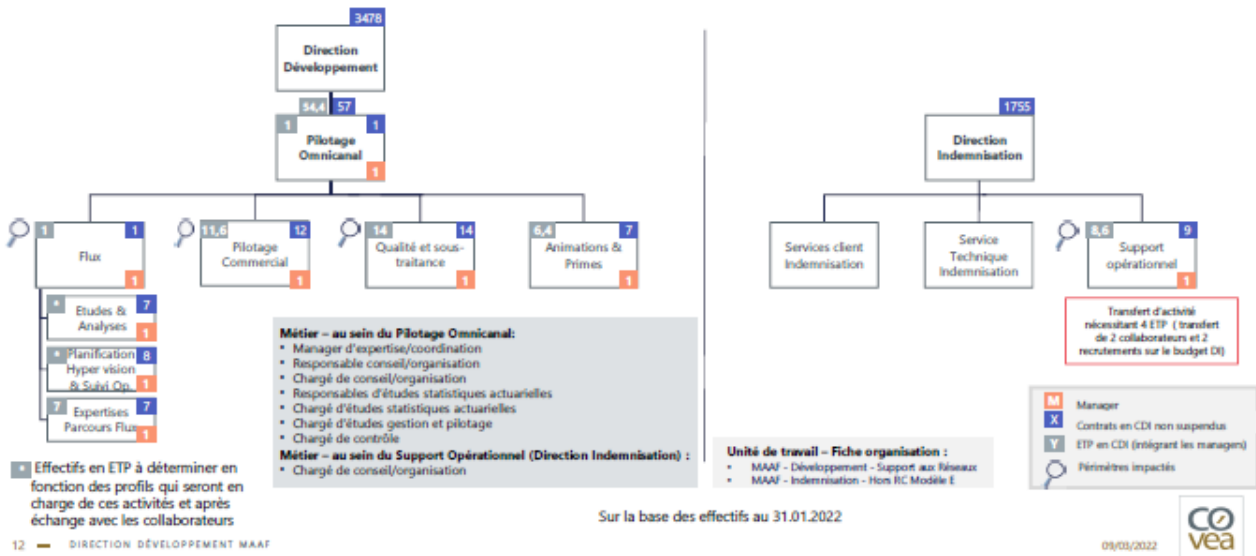
Toutefois, l'activité EXPERTISES FLUX reste éclatée au sein des directions :

- **Création d'un pôle FLUX, transverse** aux Directions Développement et Indemnisation (Etudes et analyses/Planification/Hypervision/Suivis OP et expertises/Parcours flux),
- **Création de trois pôles dédiés à la Direction du Développement :**
 - **un pôle Pilotage Commercial** (analyse des tunnels de transformation, mises en œuvre des suivis Réseaux commerciaux, assistance terrain, mise en œuvre projets de pilotage),
 - un deuxième pôle **Animations et Primes** (animation commerciale, primes variables et challenges),
 - un troisième **pôle Qualité et sous Traitance** (gestion du système pour le Management de la qualité et les sous-traitants).

L'organisation actuelle



L'organisation cible



Un changement de Direction de rattachement s'opèrera pour 2 collaborateurs de l'indemnisation.

Un changement de rattachement hiérarchique et d'équipes se fera pour certains collaborateurs.

Il y aura une extension du métier pour certains collaborateurs (mélange de deux métiers donc appropriation indirecte des deux métiers par les uns et les autres).

Deux postes de manager seront créés et leur mise en place s'effectuera au deuxième trimestre 2022.

Le recueil d'avis se fera au CSEE d'avril.

PHARE va bientôt disparaître du langage commun pour devenir FLUX.

Concernant les effectifs, il y a la volonté de promotion interne pour les deux créations de poste pour les managers... en cours avec parcours RH...

7) Présentation du programme ZEPH'IRD au sein de la Direction :

Il ne s'agit pas vraiment d'une présentation au sens propre du terme mais plutôt d'une information qui reviendra régulièrement sur les sujets qui concerneront l'IRD dans les années à venir en raison de l'urgence, face à la multiplication d'évènements climatiques diverses (sécheresse, tempête, grêle).

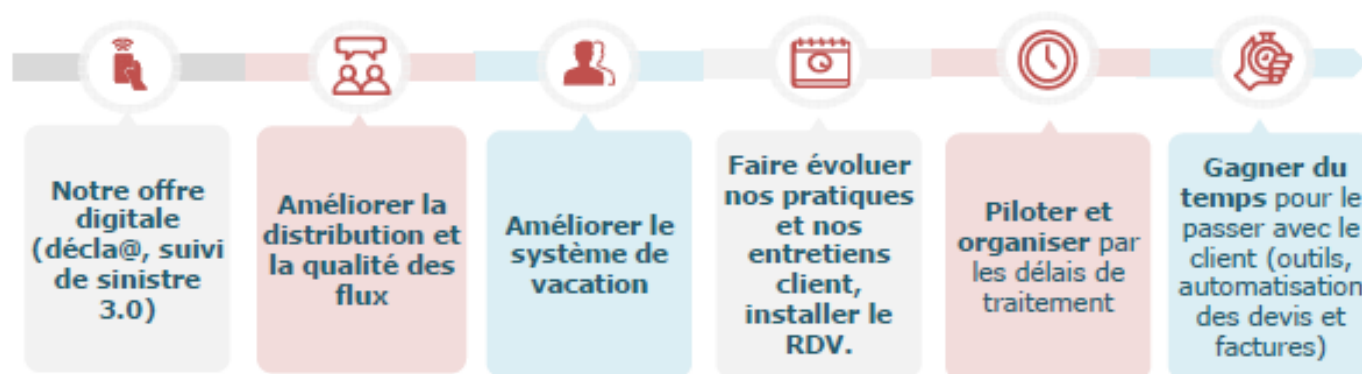
Aucune organisation standard ne peut absorber les flux suite à un évènement climatique.

Il y a urgence à poursuivre les travaux engagés sur l'exigence que l'on doit avoir vis-à-vis des clients.

Nous comptons 300 000 mails en plus cette dernière année. L'indemnisation n'est pas spécialement en retard dans le traitement mais le client a besoin d'informations. Le contexte est difficile (climat / concurrence / technologies ex : pare-brise avec caméra / économie mondiale avec la forte hausse sur les matières premières / comportement des clients qui attendent une réponse immédiate). Le client doit être accompagné et avoir connaissance des délais de traitement de son dossier.

Le métier de l'IRD est singulier (temps traitement/moyens de traitement/volumes en hausse/complexité de certains dossiers).

Les leviers :



Dès 2022, les sujets prioritaires sont :

- 1 Suivi de sinistres IRD (offre digitale) : communication directe vers le client... échange de Documents,... rappels automatiques... Le client s'identifie sur la plateforme pour pouvoir avoir accès à son dossier.
- 2 Amélioration de la GED
- 3 Dossier ouvert sur les vacations (4 ou 5 actuellement) ; ateliers de travail sur les process afin d'améliorer l'organisation.
- 4 30 % des appels sortants permettent de joindre un client qui nous a demandé un contact

pour son dossier ; trop de perte de temps. Installer le RDV téléphonique semble une bonne solution et peut-être même dès la déclaration.

5 Seuil d'alerte : 10 000 plis en GED.

On pourra choisir selon la nature du pli, traiter en priorité les plis clients ou les factures de nos prestataires.

6 Automatisation de certains règlements.

Y aura-t-il des variables sur l'embauche ? Non car le levier AUTOMATISATION IRD est en retard par rapport à l'Auto.

De plus, depuis 2020, la Direction Métier s'est aperçue qu'il y avait 90 postes en déficit (attente du départ effectif du salarié pour recherche d'emploi, temps de recrutement plus long et particulièrement l'été, etc). Il a été décidé d'anticiper et de créer des campagnes d'embauche sur l'IRD (1^{ère} campagne au 1^{er} trimestre 2022). Il n'y aura plus d'attente du départ d'un collaborateur pour recruter mais une anticipation (en fonction des données RH sur le turn-over habituel et les départs en retraite).

30 % des équipes IRD de fréquence ont moins de cinq ans d'ancienneté.

L'IRD a besoin de conserver la maîtrise et les compétences de son domaine.

Concernant la détection de fraude, aujourd'hui, des outils permettent de savoir où la photo a été prise. Codistract permettra de gérer les RDV téléphoniques programmés vers les clients.

A partir de début avril 2022, pour un client qui s'est déplacé en agence, l'agence sera en première ligne pour joindre les gestionnaires dans le SIV.

Un levier avait été mis en place lors du dernier sinistre mais il n'a pas fonctionné. La main était laissée à l'agence pour indemniser en gré à gré forfait certains sinistres. Sur 1 000 sinistres, 20 ont été réglés par les agences.

Le projet STAR 80 va évoluer. On va demander une fréquence différente (très haute / plus basse sur certaines périodes) en sous-traitance.

Un autre projet concerne Fidélia qui, le week-end, fera de la pré-déclaration de sinistre.

L'Auto se stabilise sur la satisfaction client. On peut donc avoir encore recours à l'Auto en cas de TNG l'ouverture de déclarations.

Sur 3 ans, il y aura de nombreux tests qui ne seront pas forcément tous déployés.

8) Questions diverses :

Mode de calcul ETP TERRAIN ?

Quel que soit l'ETP, il faut toujours garder le même.

- Théorique (base RH)
- Economique (budget)
- Terrain (sert à calculer des ratios d'activité pour la P3CO).

L'ETP terrain est le plus proche de la réalité et tous les modes de calcul sont effectués avec cet ETP Terrain.

La vague d'absentéisme, en raison du Covid, a durement impacté les collègues présents.

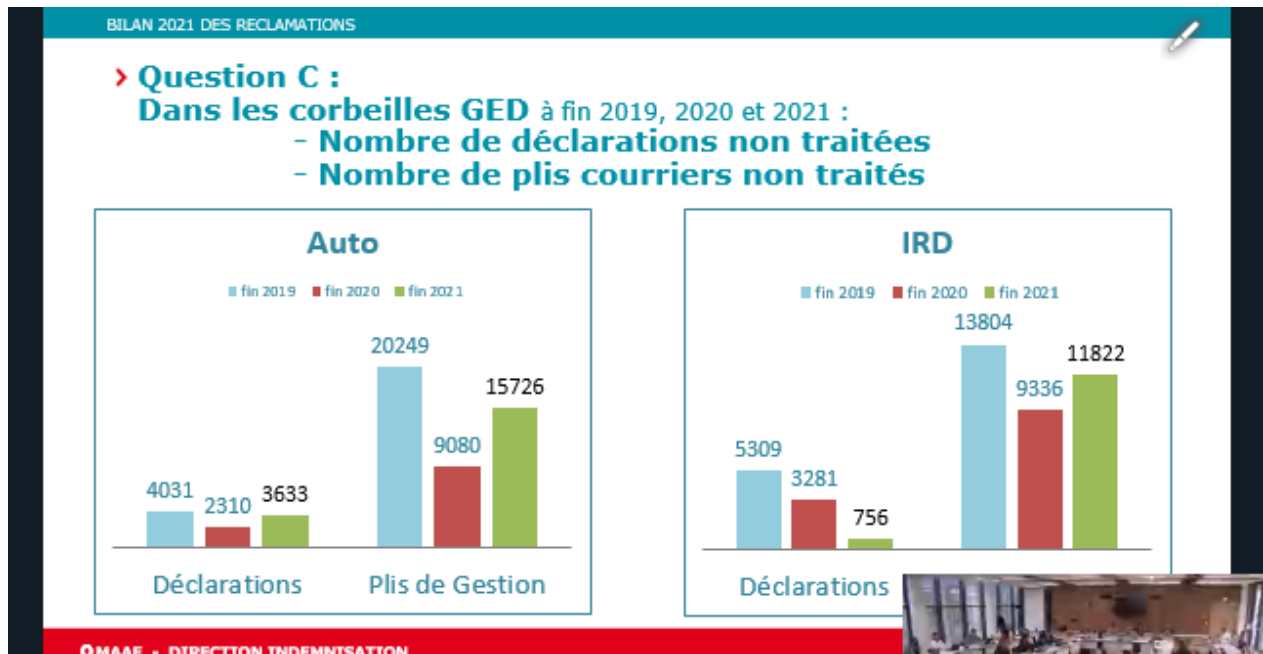
Nombres d'ouvertures sinistres 2019/2020/2021 :

Auto = 407 335 / 358 455 / 392 560

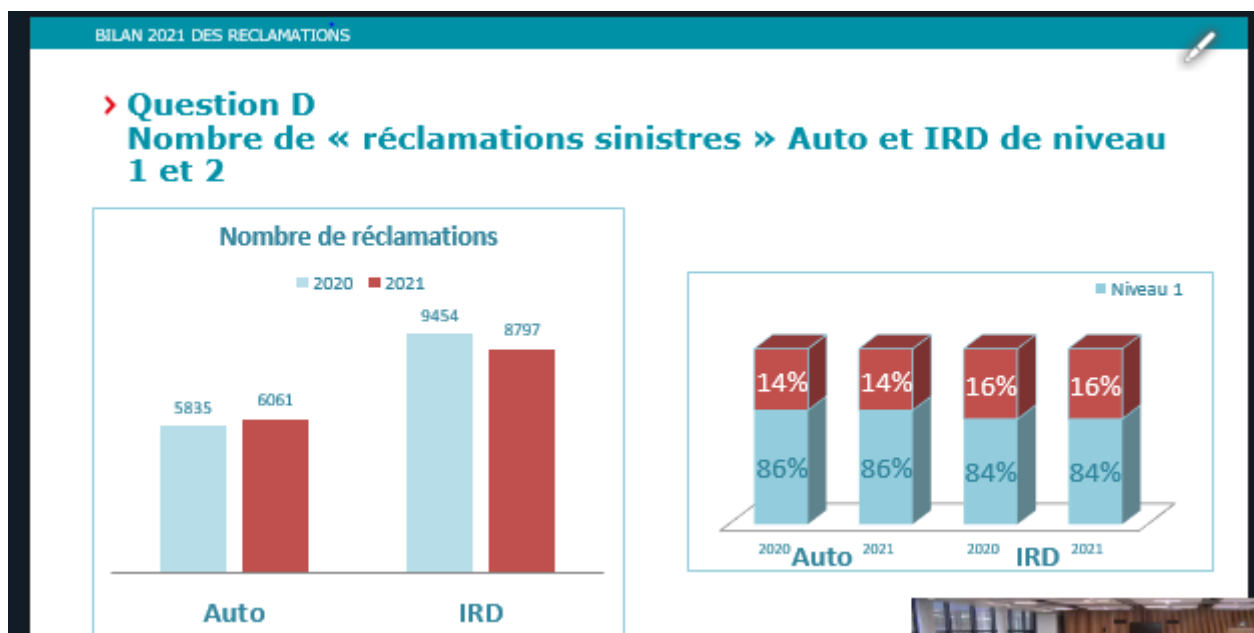
IRD Matériel = 400 612 / 407 011 / 402 981 - Attention IRD = pertes d'exploitation

Généralement une baisse d'activité.

Stocks GED :



Réclamations :



Il y aura d'autres éléments de lecture dans le power qui nous sera communiqué par la RH.

Prochaine Réunion CSEE NIORT MAAF 13 et 14 Avril 2022

A bientôt

