

Brèves

CSEE NIORT du 14 septembre 2021

1. Information/Consultation sur l'évolution d'organisation du Service Matériel Spécifique :

○ Présentation :

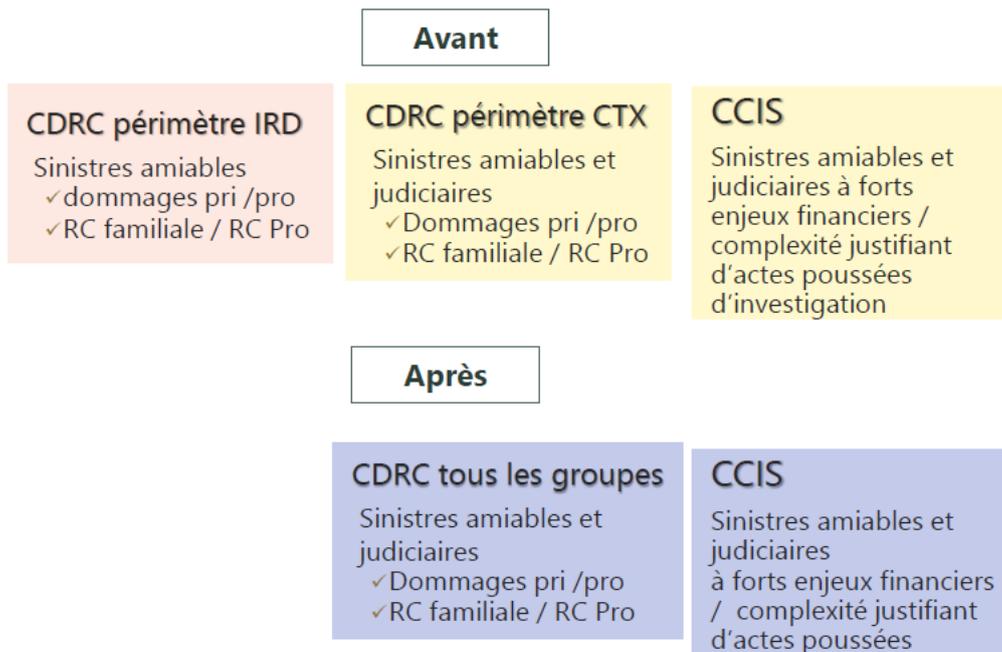
La diversité des sinistres à gérer est vaste. Les stocks sont importants et la gestion des sinistres peut s'étaler sur plusieurs années, notamment pour les sinistres Sécheresse. Les notes de satisfaction Clients sont plus basses que celles des autres services sinistres.

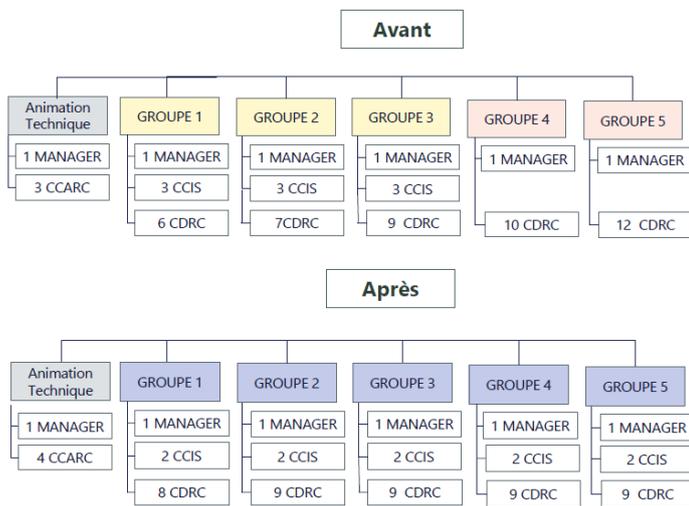
Il y a environ 10 000 dossiers en stock, dont 50% de sinistres Sécheresse.

Au fil des années, les salariés ont été spécialisés, notamment par montants de sinistres. Certains groupes peuvent être surchargés de façon aléatoire.

Le projet prévoit l'élargissement des compétences des 22 CDRC du périmètre IRD à la gestion de sinistres judiciaires.

La création d'un poste de CCARC est prévue.





Evolutions

- Répartition homogène en nombre et en expérience des CCIS et des CDRC dans les 5 groupes
- Création d'un 10^{ème} poste de CCIS

Bénéfices visés

- Equilibrer l'activité entre les groupes
- Favoriser le partage de bonnes pratiques
- Equilibrer les actions managériales : entretiens/suivi, soutien dans la gestion (cancale, réclamations, médiatiques), contrôles, etc.
- Faciliter les actions d'animation technique par les CCIS



2. Point d'étape sur le Voicebot Marie et prise de rendez-vous par ARMATIS pour les PROS au sein de la Direction Indemnisation :

RAPPEL DU TEST PRÉSENTÉ LORS DU CSEE DU 26.05.2021 : UNE NOUVELLE EXPÉRIMENTATION VOICEBOT

Après avoir déployé un voicebot Delphine sur la Déclaration IRD, nous souhaitons aujourd'hui capitaliser sur cette expérience et tester des solutions sur les appels de gestion.

A partir du 7 juin, le CMI de Lyon Atrium et le CMA de Nantes seront en test pour rappeler sur RDV les clients accueillis par le Voicebot Marie lors de leurs appels de gestion.

- Enjeu majeur : C'est un test qui permet d'étudier le désengagement de la file d'attente et les sur-rappels clients

○ LES PREMIERS RETOURS : LA PRISE DE RDV, UN SERVICE GAGNANT-GAGNANT

Le test de la prise de RDV avec le voicebot MARIE nous permet de tirer des premiers enseignements !

Auto et IRD PRI : 50 RDV programmés par jour
Pour 3 conseillers par créneau horaire

IRD PRO : 18 RDV programmés par jour
Pour 1 conseiller par créneau horaire

+ de 80% des clients sont joignables sur le créneau de RDV dont 65% dès la première tentative d'appel
Des clients qui ne nous rappellent pas !

Nous poursuivons le test pour un bilan plus complet d'ici mi-novembre : avec plus de volumes, avec des retours complets des utilisateurs.

Ces premiers enseignements sont aussi très positifs du côté des clients PRO !

La voix des collaborateurs PRO en test :

- ❖ *Beaucoup de remerciements spontanés de la part des clients : un service qui est apprécié, les clients soulignent leur satisfaction de voir le RV honoré (professionnalisme, gain de temps pour eux).*
- ❖ Des collaborateurs qui plébiscitent le RV client :
 - Des clients joignables,
 - Un gain de temps dans la gestion du dossier,
 - Des retours très positifs des clients !

○ **LE NOUVEL OUTIL DE GESTION DE LA PRISE DE RDV NOMMÉ PARI**



- Armatis enregistrera les RDV pour les déclarations PRO du PRO
- Les conseillers PRO pourront honorer les RDV agendés dans PARI (de la même manière que ce qui est fait via le VB Marie)

- Les managers et conseillers référents ont participé aux ateliers de conception avec les développeurs informatiques pour que l'outil PARI corresponde au mieux à leurs usages au quotidien.
- PARI a été testé avec l'expérimentation VB MARIE.

3. Information/Consultation sur la demande de modification du renouvellement d'agrément du Service Autonome de Santé au Travail Paris :

Les élus UNSa prennent acte de ce renouvellement réglementaire.

4. Information/Consultation sur le pilote d'évolution des portails des réseaux « Valeur By Maaf » au sein de la Direction Développement :

○ **Présentation :**

Le projet consiste en la mise en œuvre d'un nouveau portail des réseaux appelé « Valeur By MAAF » qui sera accessible à l'ensemble des populations d'ici fin 2022.

Le portail actuel était arrivé en obsolescence technique d'un point de vue informatique.

Les indicateurs seront présentés sous forme de graphiques synthétiques et non plus ligne à ligne : résultats, atteinte des objectifs, etc...

Les points positifs relevés pendant la phase de test sont principalement la clarté de présentation des résultats, la mesure de l'atteinte des objectifs ainsi que la comparaison par rapport à l'année précédente.

Tous les résultats des contributeurs seront affichés : DCRC, CCP, CEC et autres (clients Internet).

Les prescriptions des CECs vont enfin compter comme pour les CCP, ce qui n'était pas le cas jusqu'à présent.

Pendant 6 mois, les managers auront les 2 portails en attendant que le nouveau soit accessible à tous.

Il n'y a pas de formation prévue sur l'outil.

D'après la Direction, il n'y a pas d'impact sur la protection des données personnelles.

CAPTURE D'ÉCRAN DU NOUVEAU PORTAIL

Exemple du nouveau portail Valeur by MAAF

Synthèse des résultats par produit (*id est* par branche), simplifiée et plus facile à lire, par comparaison à l'objectif et à l'exercice précédent

Un visuel identique pour tous les produits (*id est* par branches)



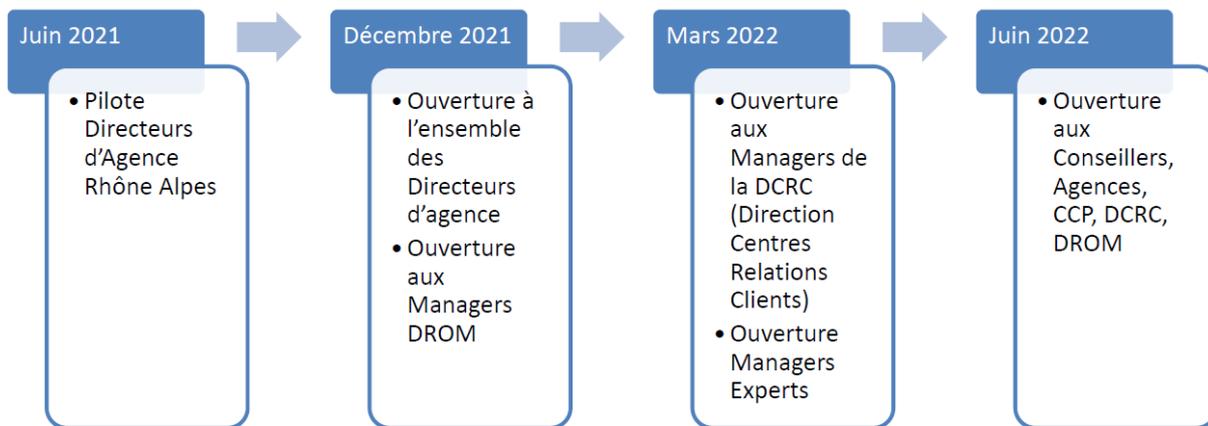
CAPTURE D'ÉCRAN DU NOUVEAU PORTAIL

Exemple du nouveau portail « Valeur by MAAF »

Ventes réalisées par une entité, tant Agence que PRO que DCRC



OUVERTURE PROGRESSIVE AUX DIRECTEURS D'AGENCE ET À L'ENSEMBLE DES RÉSEAUX



5. Information sur l'évolution de la gestion des mails en agences :

Le flux des emails, en forte augmentation, est couplé avec l'arrêt du traitement des mails Client par les DCRC.

L'idée est de distribuer 10% des mails ne nécessitant que de réponses simples vers Armatis.

Les agences ne recevront plus directement les emails qui seront délestés vers Armatis.

Cette nouvelle distribution sera mise en œuvre à partir du mois d'octobre.

6. Information sur le projet de test de transformation des opportunités digitales Habitation :

Les espaces digitaux MAAF voient le trafic de prospects croître de façon spectaculaire. C'est une progression de +42% en 4 ans en volume pour les prospects (En 2016 : 323 000 devis prospects sur Internet contre 460 000 en 2019).

Cependant, les opportunités commerciales issues du web se transforment peu sans l'intervention d'un conseiller en clientèle. Environ 1% des devis Internet sont transformés en ligne.

Périmètre du test confié à l'équipe COM DATA :

- traiter la relance des devis Habitation des prospects répondant à nos critères de souscription et en application du style MAAF
- valider l'intérêt du prospect : reprendre les éléments du devis avec le prospect, affiner les besoins en terme de garanties, effectuer le devoir de conseil avec rebond systématique sur l'univers Auto (avec possibilité de réaliser un CDD si possible). La souscription Habitation n'est pas réalisée par COM DATA.
- fixer un RDV agence pour transformation + multi-équipement (valorisation des offres de campagne en cours ou des offres de regroupement)

Période d'observations du test :

- 18 octobre 2021 : démarrage avec une équipe de conseillers renforcée, polyvalente sur la relance des opportunités Auto et Habitation ; observation quotidienne des résultats.

- Décembre 2021 : bilan du test afin d'établir le modèle de relance le plus performant pour transformer cette prestation qui ne modifie pas les environnements et les activités des conseillers des agences et des DCRC.

Ce dispositif visant à exploiter des flux que nous exploitons peu, un principe de généralisation sera étudié dès janvier 2022.