



Brèves du C.S.E.E. Niort

Réunion du 30 juin 2022

PRINCIPAUX THEMES ABORDES

1/ Direction Développement-Information/Consultation sur le projet d'optimisation d'organisation au sein du réseau des Agences : NOUMEA et OPALE

Constat en 10 ans :

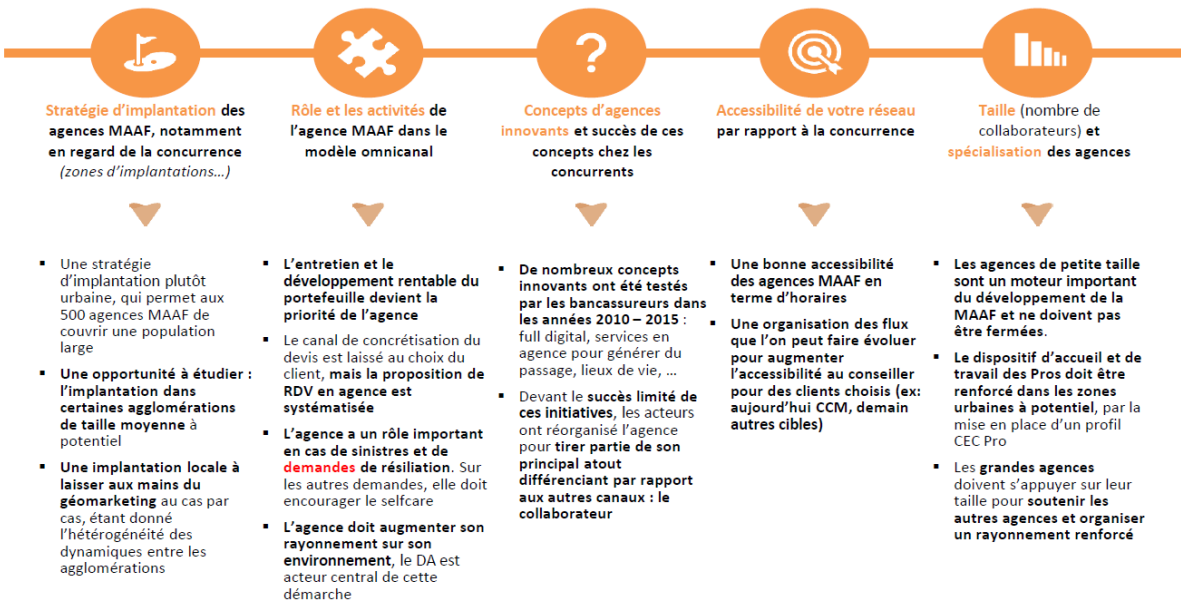
- baisse des flux physiques de 5M à 1 M
- 5x plus de connections internet
- Une quasi stabilité pour les mails, courrier et téléphone

Nos flux continuent de se déformer au détriment des visites agences, nos formats d'agence sont disparates, des difficultés pour honorer les rdv téléphoniques, notre taux d'évaporation demeure trop élevé et la rentabilité de certaines agences est dégradée.

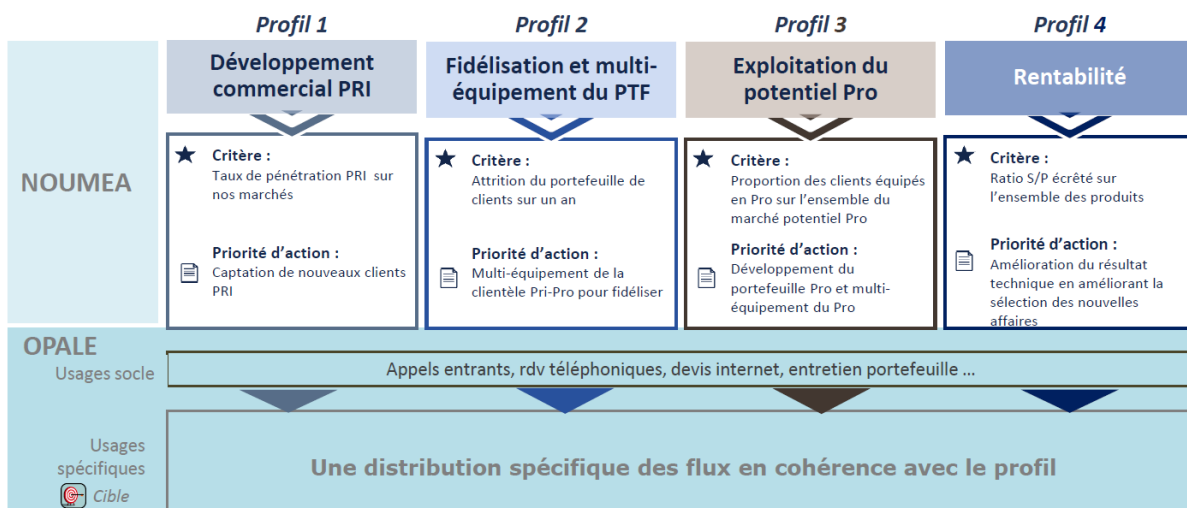
2 enjeux majeurs au service de nos ambitions



» Synthèse du diagnostic Noumea

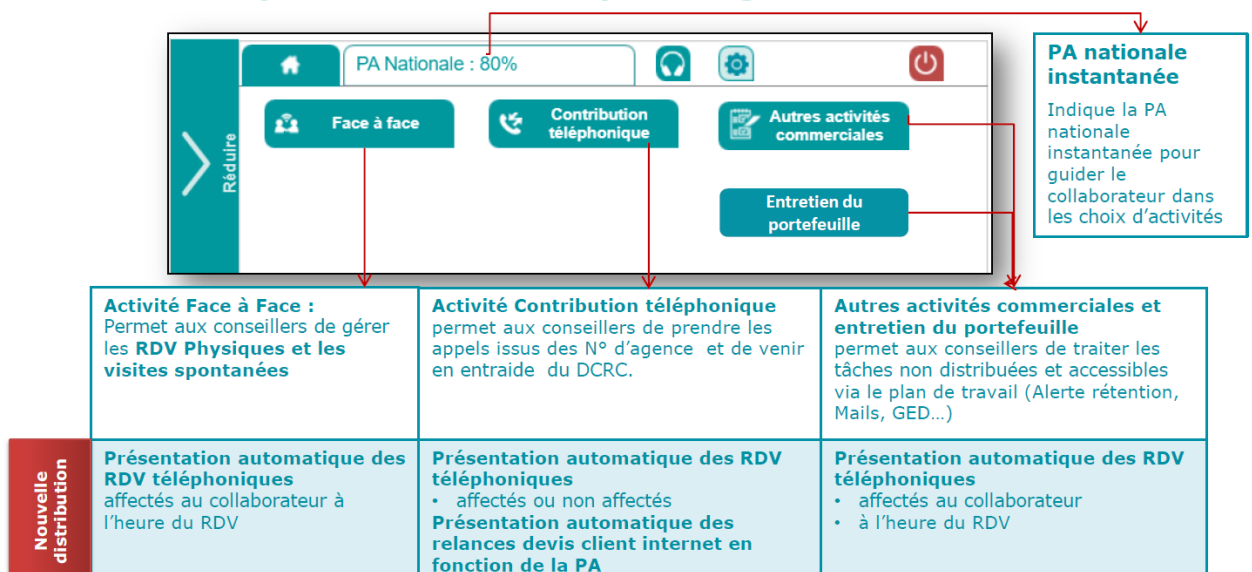


NOUMEA et OPALE : faciliter et optimiser l'organisation de l'activité en agence



Ex Pour le profil 1, bien sûr que ce profil d'agence doit travailler le multi équipement, l'exploitation du potentiel Pro et sa rentabilité, mais l'attendu et le besoin pour ce profil d'agence, est aussi de mettre l'accent sur son potentiel Pri.

Un bandeau qui devient central pour la gestion des activités



En résumé : Un dossier assez complexe qui provoque un long débat.

Des relances à chaud pour les agences et un bandeau téléphonique qui devient le capitaine de l'activité du collaborateur en agence.

Une organisation à la main du manager qui va devoir jongler entre le flux existant c'est à dire les visites programmées et spontanées et les activités de téléphone en plus.

Les collaborateurs des agences seront quant à eux en flux tendus tout au long de leur journée...

Un pilote sera mis en place dans la région 8 à partir du 10 octobre 2022.

Une expertise est votée à l'unanimité des élus du CSEE Niort et le cabinet ARETE est désigné pour mener à bien cette expertise.

2/ Direction Indemnisation –Information sur la mise en place du test PERSEVERANCE AUTO

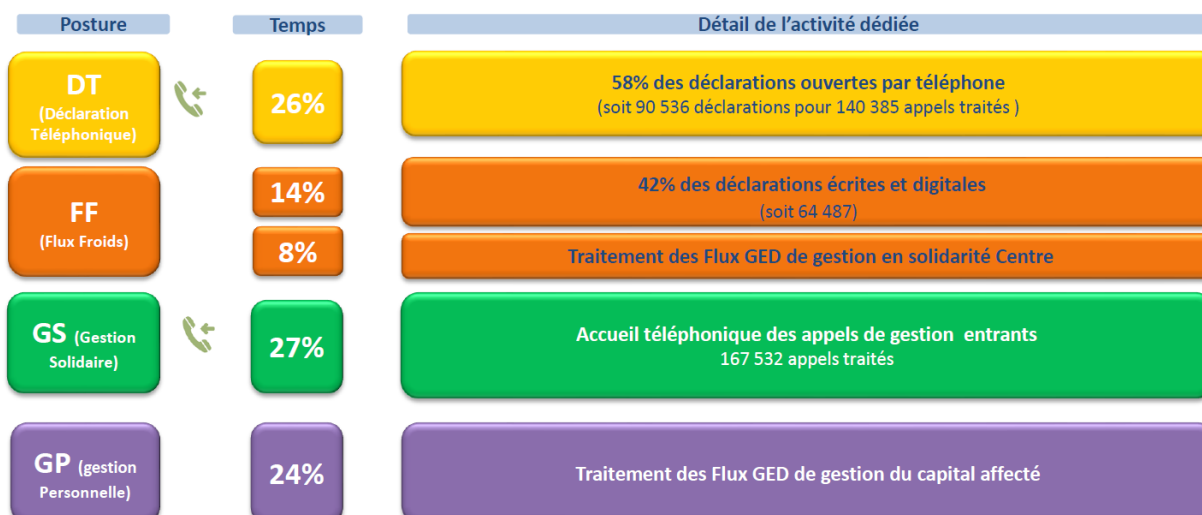
Les principaux constats : augmentation des flux digitaux depuis 2017, nécessité de maîtriser les stocks de déclarations écrites dans des délais raisonnables pour le client et des flux de gestion par les appels entrants de plus en plus important d'où la nécessité d'adapter l'organisation.

Ce test va être mis en place au niveau du SMA pour améliorer le traitement des déclarations.

Avant :

MISSION PERSEVERANCE

> Vision de l'activité à fin mai pour les CRC fréquence du SMA



Après :

MISSION PERSEVERANCE

> Le test en détail

Posture	Temps	Détail de l'activité dédiée
DT + (Déclarations Téléphoniques et écrites)	40% (26+14)	Activité 100% déclaration avec alternance : - de l'accueil téléphonique - du traitement de déclarations écrites et internet (procédure simplifiée)
FF (Flux Froids solidaires centre)	8%	Traitement exclusif des Flux GED de gestion en solidarité Centre
GS + (Gestion Solidaire)	27%	- Réalisation des appels sortants de gestion suite à prise de RDV par le client par roulement hebdo entre les 5 équipes en test avec communication de consignes - Accueil téléphonique des appels de gestion entrants le reste du temps
GP (gestion Personnelle)	24%	Traitement des Flux GED de gestion du capital affecté

Ce qui change : le temps consacré à l'activité déclarations téléphoniques et écrites qui passe de 26% à 40 % et la gestion solidaire qui reste à 27 % mais qui devra en plus de ses appels de gestion entrants faire de l'appel sortant de gestion suite à la prise de rdv par le client.

Ce test sera mis en place au sein de chaque CMA soit 5 équipes à partir de octobre 2022.et se terminera en janvier 2023.

3/Information/consultation sur le projet de déménagement du CCA d'Eybens passage en NET :

AVIS UNSa

Les élus UNSa sont consultés sur le déménagement du CCA D'Eybens et son passage en « NET »

Le CCA d'Eybens déménagera à Echirolles, qui se trouve également au sud de Grenoble. Le bâtiment date de 2010 et est situé dans un parc d'activités sécurisé, comprenant des espaces de stationnement, contrairement au site actuel. Il est sur trois niveaux avec un parking souterrain, un ascenseur et un accès PMR. Le site offre de meilleures conditions de travail tout en se situant à proximité de l'ancien, ce qui n'entraînera que peu de changement pour les collaborateurs, si ce n'est le passage au modèle « NET » et de surcroît en « Flex office ».

Si le passage en «NET» ne semble correspondre qu'aux aspirations de la Direction, il est évident pour nous que ce dernier n'est pas des plus adapté pour un gestionnaire de sinistres.

En effet, Les élus UNSa constatent que nos collègues n'auront plus de bureaux attitrés, alors que nous pensons qu'une personne en charge de la gestion doit avoir en permanence sous la main les contrats, notes et dossiers. La solution d'entreposer les contrats dans des armoires collectives ne paraît pas très pratique, ni praticable dans le temps.

Si le flex office, nous est présenté comme : plus de liberté, plus d'autonomie et aussi un nouveau mode de management basé sur la confiance plutôt que sur le contrôle, nous ne pouvons donc que demander que la bienveillance soit de rigueur et qu'un temps d'adaptation suffisant soit possible.

Le Flex office a ses qualités... mais aussi son lot de difficultés. Pour les éviter, le meilleur moyen pour la Direction métier est de mettre en place un management à l'écoute des salariés, de leurs envies, besoins et contraintes.

Toutefois les élus UNSa s'interrogent sur l'opportunité d'un tel pilote alliant à la fois le déménagement, mais aussi le passage en NET alors même que la charge de travail n'est toujours pas résorbée, que le manque d'ETP se fait toujours cruellement sentir.

D'autant que selon les dires même de la Direction métier « un effort devra être fait en matière de dématérialisation » et que dans le même temps un bâtiment comme le Wacken bénéficiant du mobilier NET sans être en « Flex office » soit sorti de la charte NET.

Si le déménagement correspond tout à fait aux besoins de nos collègues, les élus UNSa ne peuvent que regretter que ce dernier soit accompagné du passage en « NET et en Flex office »

Quelle valeur pourrions-nous donner aux résultats de ce pilote, tant il nous paraît incompréhensible de fonctionner de la sorte.

Pour toutes ces raisons les élus UNSa donnent un avis négatif à ce cumul de projets

4/ Information/consultation sur la mise en place du suivi de l'activité Recours IRD :

AVIS UNSa

Le contexte :

Une mission d'audit réalisée l'année dernière, sur l'IRD, au niveau des trois marques, avait insisté sur la nécessité d'améliorer la visibilité sur les recours.

Le dossier porte sur l'ensemble des entités IRD qui gèrent des recours, et vise à améliorer le pilotage sur ces activités.

Les constats effectués par la Direction métier sont :

- Une activité recours organisée différemment selon les services (que ce soit le SMI, le SIM, la Construction, les centres d'expertise, et les Conventions) ;
- Un pilotage de cette activité quasi-inexistant en l'absence d'indicateurs ;
- Un manque de visibilité de la performance globale à l'échelle de MAAF ;
- Une mesure de la performance sur le groupe dédié qu'est le GECIRD, mais qui ne représente qu'une petite partie de l'activité.

Les objectifs et enjeux du projet vont consister à :

- Donner de la visibilité sur l'activité recours en mettant à disposition des équipes de l'Indemnisation MAAF-IRD des indicateurs de suivi d'activité, tant au niveau quantitatif que qualitatif ;
- Sécuriser les process des recours grâce notamment à une fiabilisation de certaines données déclaratives des sinistres ;
- Mesurer la performance macroéconomique des recours émis et subis ;
- Se donner la possibilité d'adapter nos pratiques de gestion.

Pour les élus UNSa, la crainte de la mise en place d'un tel suivi pourrait se traduire par une charge supplémentaire pour les collaborateurs des entités de fréquence bien que la Direction métier s'en défende, mais également dans un avenir que l'on pourrait envisager comme proche, l'ajout d'un objectif P3CO supplémentaire pour l'IRD.

Enfin, un tel dispositif confié aux managers ne peut que nous inquiéter sur les dérives ainsi que la pression exercée toujours possible pour atteindre les objectifs.

En conséquence de quoi les élus UNSa prennent acte de ce dossier.

