



# Brèves

## C.S.E.E. Ordinaire NIORT

### du 19/01/2022

L'UNSa demande à la Direction de prendre en compte le **travail nomade** dans le cadre de la pandémie actuelle pour des situations particulières en autorisant les managers à accepter des demandes de travail nomade. Cela serait un signal fort vis-à-vis des salariés. **La Direction indique qu'elle prend le point.**

**Quelques chiffres communiqués par la Direction :**

**Les résultats des marques :**

MAAF, malgré une année 2021 complexe, se positionne sur les marchés historiques à un des plus hauts niveaux. Même si la situation est difficile pour tout le monde, notre positionnement est une grande fierté. MAAF connaît une reprise de parts de marché en **Auto** qui équivaut à environ 54 000 contrats. Le niveau d'adjonction est identique malgré de gros efforts sur l'évaporation (+ de 1 point sur l'évaporation). Ces résultats sont en lien avec la révision des contrats faites en agences. Le résultat net n'est pas atteint depuis longtemps. Idem en **Habitation**, où le résultat net est à + 15 000 contrats.

**PRO** : MAAF écrit une nouvelle page de l'histoire liée au travail des agences et CCP : + 10 000 contrats et 7.9 M€.

**Santé** : + 12 000 rangs.

**Solde net clients** : + 18 000 clients nouveaux ce qui est un très bon résultat.

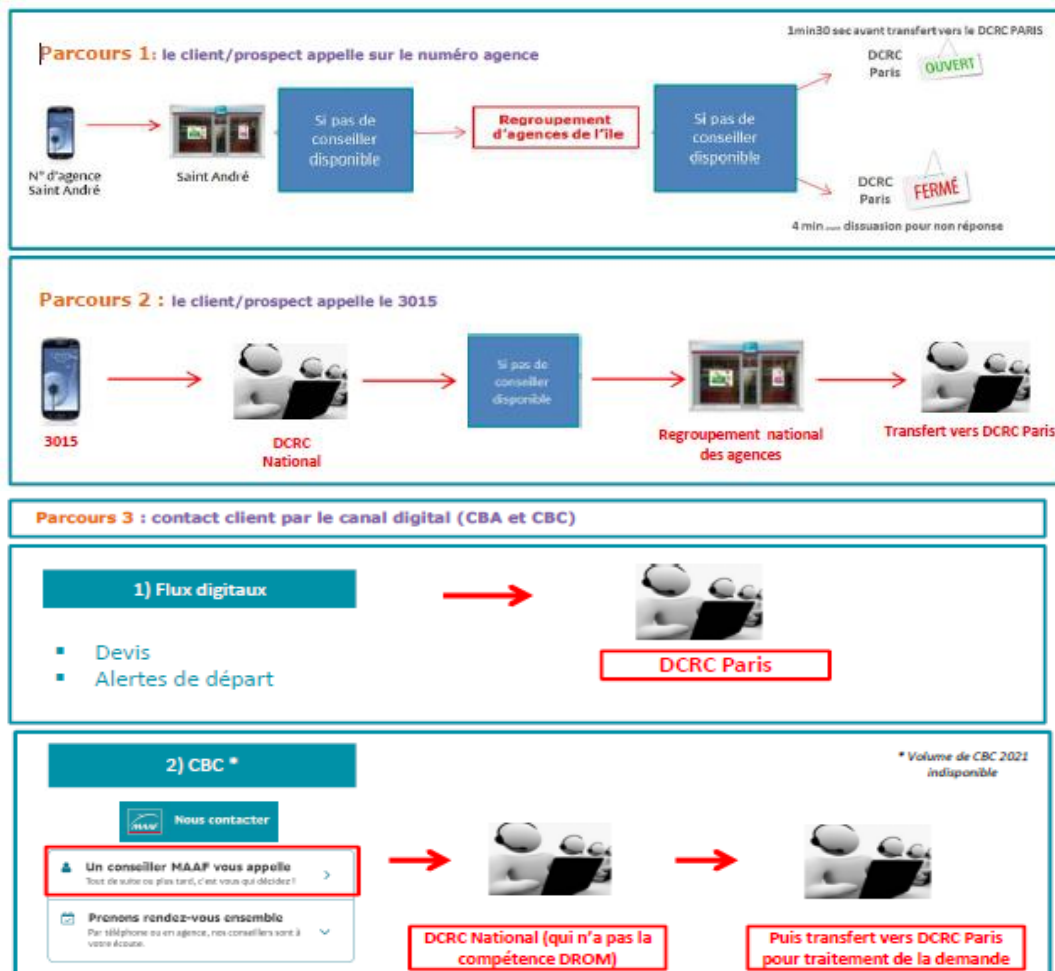
#### 1. Information sur le projet de Distribution DROM en solidarité sur les centres DCRC :

Depuis 12 ans, DROM et Métropole collaborent en tenant compte des fuseaux horaires.

Il y a un projet d'évolution car le niveau d'accessibilité est proche des 60 % et non des 80 % exigés :

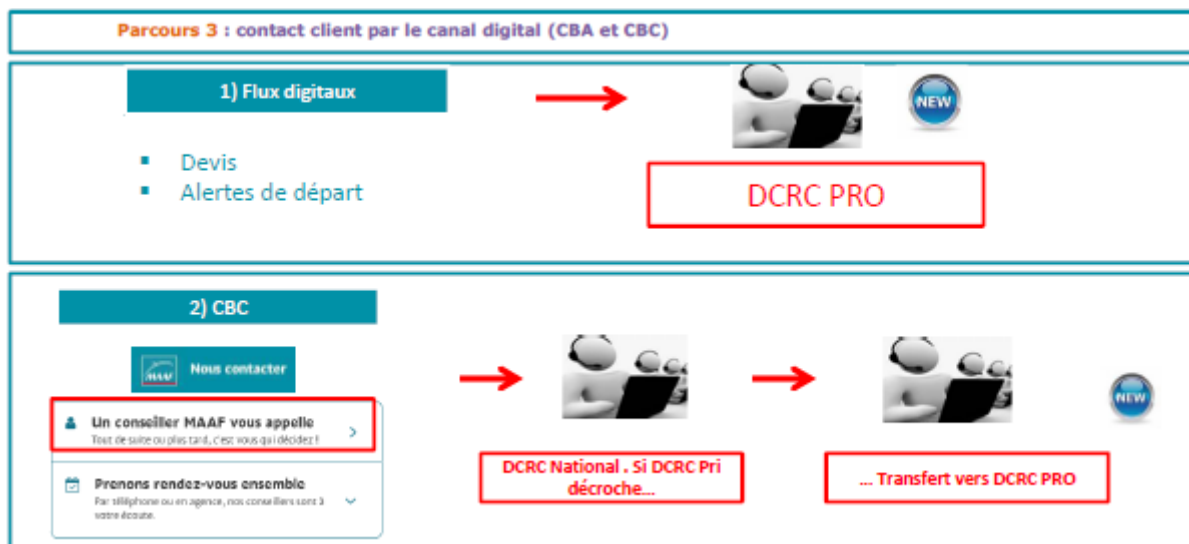
- Sur 100 appels, le taux de prise d'appels est de 51 % :
  - 15 pris en agences
  - 17 traités en entraide
  - 7 en dissuasion
  - 16 en abandon client
  - 45 traités au DCRC, dont 19 traités et 26 dissuadés
- Centraliser les appels DROM sur 15 groupes PRO du DCRC
- Rôle de l'ATR : aide pour les cas compliqués. Jusqu'à maintenant, les services ATR PRI et PRO étaient séparés ce qui pourrait être revu pour gérer globalement un client. Un problème d'habilitation PRO pour les DROM reste à vérifier.
- Des soucis d'outils à régler pour que cela fonctionne
- Au niveau du DCRC, il y a de plus en plus de missions ; après la Santé/Vie, la RCD, une nouvelle compétence = une richesse pour la Direction.

## Ancienne organisation :



## Nouvelle organisation :





**En résumé :** déléguer le soutien de la prise d'appels DROM aux groupes PRO du DCRC.

Les règles de souscription DROM seront revues et simplifiées :

- Identiques en Auto, Santé et Santé Co, Prévoyance, Crédit et PRO
- Ce qui change : en MRH, des règles locales spécifiques et en VIE, prise de RDV systématique avec les agences en raison de l'absence de Conseillers Financiers sur les îles.
- Au niveau charge de travail dans les DCRC PRO des DROM, il est prévu environ 2 appels par jour et par ETP.

## ○ LES IMPACTS



### Cette nouvelle distribution des flux ne modifie pas :

- ▣ le métier de nos conseillers
- ▣ ni son environnement

### Les modifications principales seront :

- ▣ Une charge allégée pour les équipes Pri du DCRC de Paris : Pas de diminution de la charge de travail, mais une répartition des typologies d'appels différente
  - Aujourd'hui: 89% des appels PRI généralistes + 11% d'appels DROM
  - Demain: 100% d'appels PRI généralistes
- ▣ La sollicitation de l'ensemble des acteurs Pro des DCRC : Pas d'augmentation de la charge de travail, mais une répartition des typologies d'appels différente
  - Aujourd'hui : 70% des appels PRO + 30% des appels PRI
  - Demain: 94% des appels PRO et PRI + 6% des appels DROM (= 2 appels/jours si PA DROM à 100%)
- ▣ Une connaissance de la culture des DROM à acquérir

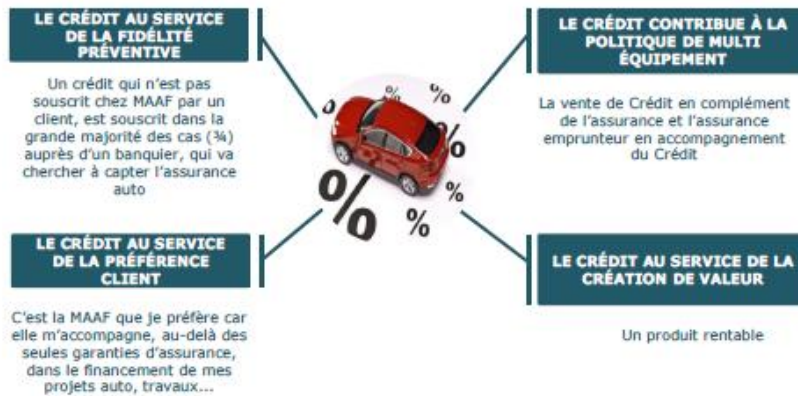
**Le dispositif d'embarquement en 3 phases :**

## ○ PLANNING



## 2. Information sur le Test Accompagnement Terrain Crédit MAAF au sein de la Direction Développement :

### > Le crédit en soutien de la stratégie MAAF



Le but est d'accompagner les équipes commerciales pour **relancer l'activité Crédit** en retrait depuis 2020 et optimiser l'exploitation du potentiel de développement en Crédit.

### > Modalités du test

#### Périmètre

Région Sud Ouest

→ Territoire 13

→ 11 agences

#### Planning

Janvier

Préparation du test

Février – Mars – Avril

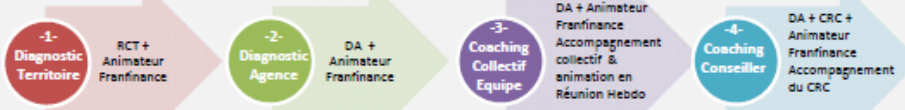
Animation et suivi (3 mois)

Mai

Bilan

#### Dispositif : un accompagnement en plusieurs étapes

Le DA au cœur du dispositif d'accompagnement avec le soutien et l'expertise d'un Animateur Franfinance



## 3. Point concernant la Direction Indemnisation :

### Au niveau du PRO :

Retour sur le Service Indemnisation concernant la perte d'exploitation liée au Covid principalement sur la vague 1 et la vague 2 :

BILAN 2020 PAMM 2021

**LA PEX : UN SINISTRE D'AMPLEUR QUI EXPOSAIT MAAF A 3 RISQUES IMPORTANTS**

**Risque d'image/relation client :**  
Lors de la vague 1, un contexte médiatique fort, une pression lobbyiste forte également  
Une relation client mise sous tension compte tenu de la situation critique des restaurateurs

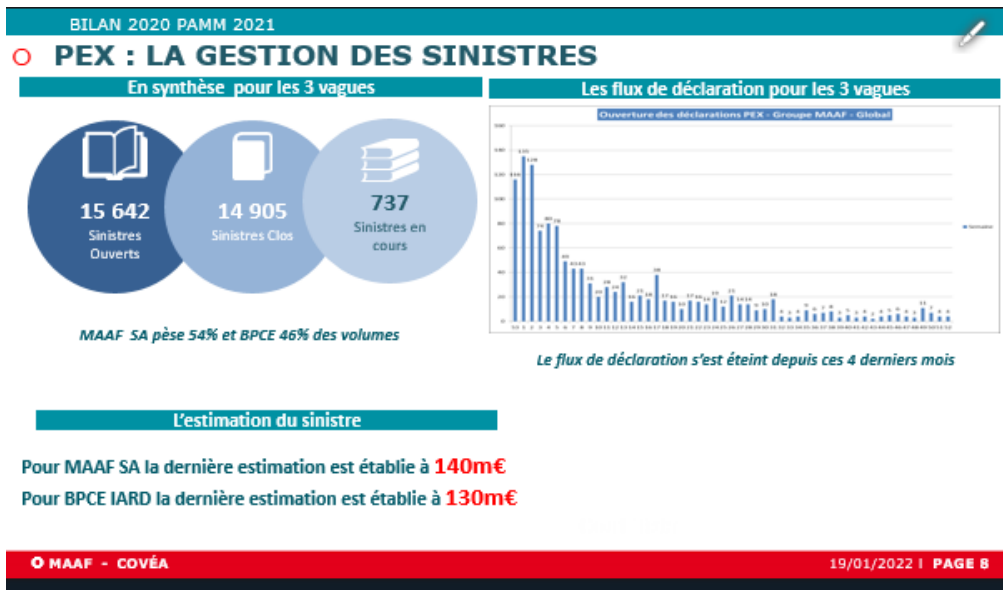
**Risque Financier (à deux niveaux) :**  
L'impact direct de ce sinistre sur nos charges  
L'impact court et surtout moyen terme sur la couverture en réassurance  
➤ obligation de supprimer la clause « intercalaire »

**Risque opérationnel dans la gestion de ce sinistre :**  
Plus 15000 sinistres avec une intensité liée aux vagues a fait peser ce risque sur des équipes de spécialistes ( 90 personnes).  
➤ Nécessité d'une organisation particulière avec beaucoup d'entre aide.

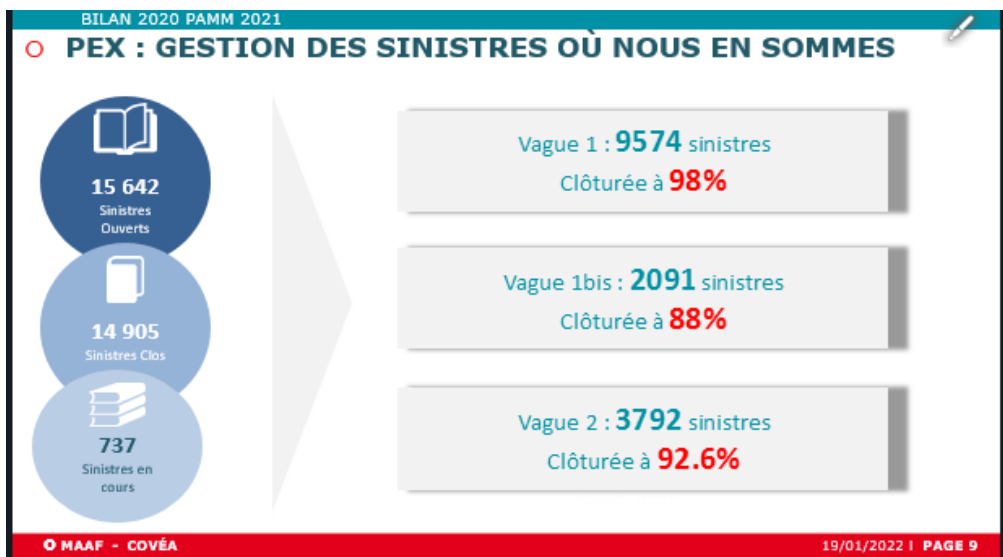
MAAF - COVÉA 19/01/2022 | PAGE 4

La pandémie a eu un impact considérable sur la ré-assurance.

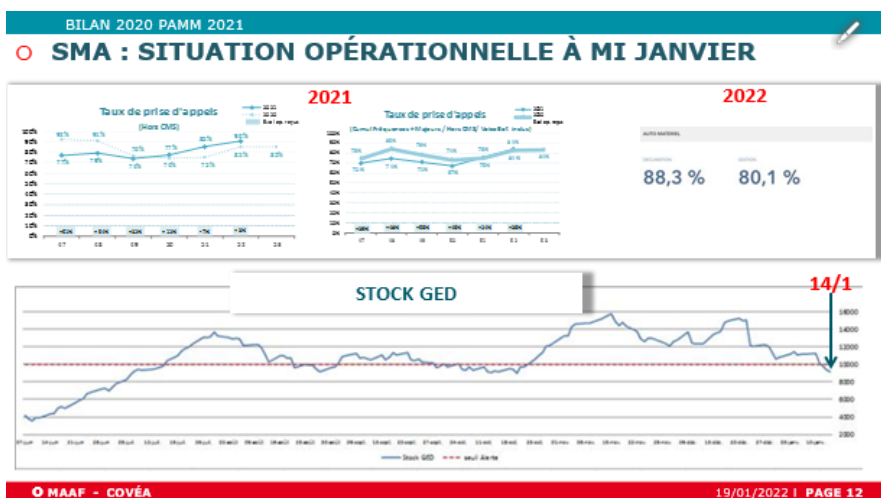
La révision de tous les contrats PRO s'est effectuée par contact direct ou par téléphone : 11 312 contrats conservés sur 34 838 contrats concernés, 9 868 modifiés et 4 970 résiliés.

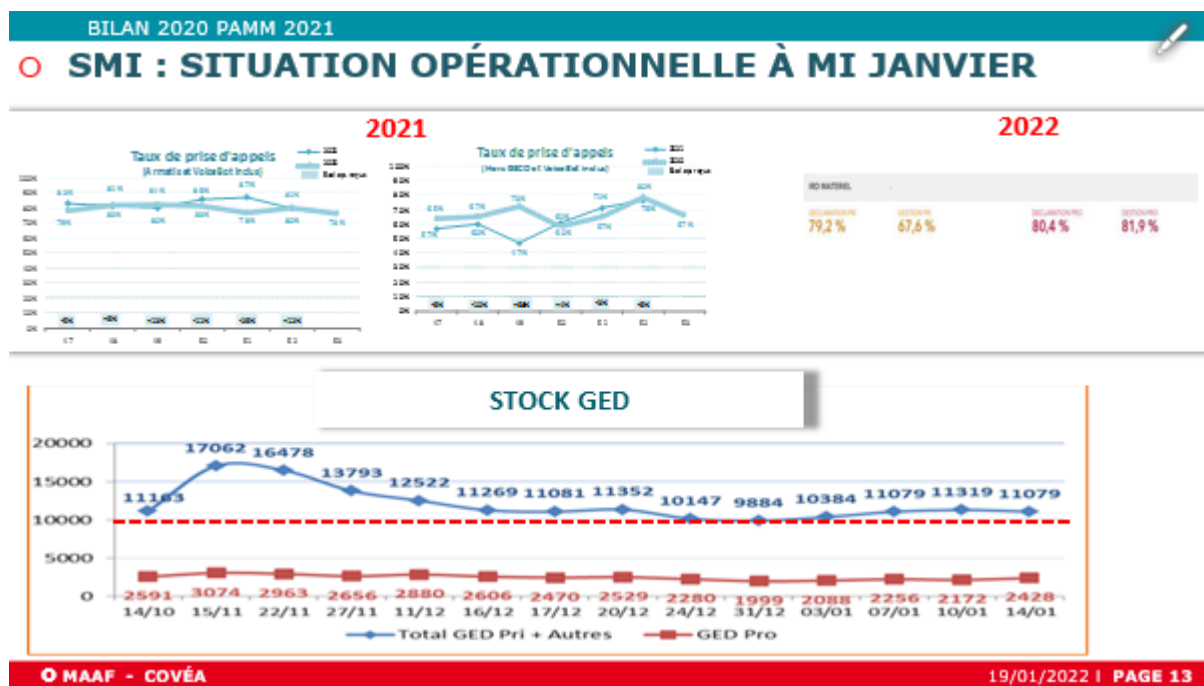


Aujourd'hui, le Service Indemnisation connaît très peu de contentieux.



Au niveau de l'Auto : une activité très soutenue, une prise d'appels au rdv...





### En résumé :

- La prise d'appels est au rendez-vous au SMA (Service Matériel Auto) et au SMI (Service Matériel IRD) malgré l'absentéisme lié à la crise en début d'année même si les flux ont baissé. Les équipes sont fortement impliquées avec un recours aux heures supplémentaires et un renforcement de la sous-traitance (qui va encore monter jusqu'au printemps à l'IRD) et de l'entraide à l'Auto. Une campagne de recrutements se tiendra en 2022 pour les SMA et SMI avec des arrivées prévues pour février, mars et avril en anticipation de turn-over.
- PPSS : Il y a une baisse régulière des fréquences (- 9 à 12 %/an). Le télétravail va accentuer la baisse (moins d'accidents). Une ambition MAAF porte sur un développement AUTO et IRD. Il s'avère donc difficile de calculer un effectif cible. Cela se fait au cas par cas, en fonction du bien-fondé des remplacements. En même temps, le client cible doit être au rendez-vous de la prise d'appel. A l'Auto, il y a un peu plus de CDI et aucune baisse des effectifs au CMA. Il y a un Turn over donc aucun risque de sur-emploi.
- CMI : Quid des embauches ? Au-delà d'Ollioules ? Cédésiser les 12 CDD, donc création de postes. Travail des samedis : 95 à 110 personnes volontaires/samedi. Mobilisation restée mais limitation des samedis pour préserver les équipes. Pas d'érosion de la mobilisation. Quand du retard, on traite les plus frais ou tri des plus sensibles = satisfaction client ; pas de traitement depuis les plus vieux car il y a des relances.

#### 4. Point concernant le DCRC :

- 1) **Le télétravail du samedi va devenir flexible à partir du 1<sup>er</sup> avril pour les conseillers qui le souhaitent.** Le travail régulier restera une option possible.
- 2) Une **bourse aux dons de samedis** va être mise en place. Elle sera ouverte **pour tous les collaborateurs PRO ou PRI**. Une **anticipation d'un mois** sera demandée et le samedi pris deviendra de la responsabilité du preneur, **sans accord managérial, et même si le centre du conseiller est fermé**. La mise en œuvre est prévue à partir du 1<sup>er</sup> mars et sera effective **à compter du 1<sup>er</sup> avril**.
- 3) **Une prime exceptionnelle de 750 €** sera versée **aux collaborateurs à temps plein présents dans l'entreprise en 2019, hors managers et cadres**, suite à une anomalie du SIRH au niveau des JATT selon le nouvel accord. Cette prime sera **versée avec la paie de janvier**.

## 5. Information sur le Projet d'Accueil vocal et robotisation de traitement au sein de la Direction Développement :

Depuis 2019, des expérimentations ainsi que de nombreuses améliorations permettent aujourd'hui au dispositif Voicebot de servir de nouvelles ambitions au service de l'accessibilité.

Le Voicebot permet de prendre un rdv, de l'annuler ou de le modifier.

En cas d'incompréhension ou si le client l'exprime, son appel sera transféré immédiatement vers un conseiller Armatix qui prendra en charge sa demande.

Une mise en service progressive en 3 étapes pour les appels éligibles :

- Fin Janvier : 25 % des appels
- Début Avril : 50% des appels
- Début Juillet : 100% des appels

Il n'y aura aucun impact pour les salariés.

## 6. Information sur le Projet de Généralisation de transformation des opportunités digitales Habitation :

Le test a été confié à Comdata qui va :

- traiter les leads des prospects
- réaliser un rebond sur l'Auto et enregistrer un CDD
- prendre un RDV pour l'agence pour le multi-équipement.

De mi-octobre à fin novembre, 750 contrats ont été apportés suite aux RDV réalisés.

### > Perspectives 2022 : généralisation

Nous prolongeons l'activité de relance des devis prospects Habitation en 2022 avec notre partenaire Com'Data, en :

- Visant 100% de traitement de ces leads (prévisions ajustées)
- Optimisant l'effectif du partenaire en travaillant sur la montée en compétences et donc la productivité
- Ces mesures ne modifient pas les environnements et activités des conseillers Agences et DCRC : ce dispositif exploite des flux que nous exploitons peu (capacité à faire et savoir-faire de nos réseaux)


## 7. Information/Consultation sur le Projet NET-Pilote MAAF - Centre De Relation Client Nantes :

La dernière rénovation qui date de 2003 et le manque d'espaces ont amené ce projet.

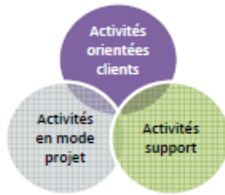


Le programme NET - Nouveaux Environnements de Travail - a pour **ambition de créer des environnements de travail au service de la coopération effective et durable** et permet aux entités déployées de s'inscrire dans un programme d'envergure **né de l'évolution de nos modes de travail**.

Dans une logique de **déploiement du concept NET au sein du groupe COVEA**, saisissant l'opportunité de la rénovation immobilière du centre de Nantes en juin 2022, ce **nouveau pilote** va contribuer à la construction de la **charte NET relation clients « déclinée » MAAF**, tout en bénéficiant d'un modèle déjà éprouvé dans plusieurs entités (CCC GMF Lyon - Covéa PJ Noisy le Grand - Fidélia Saint Cloud).

 **Nantes, un pilote à compter de Juin 2022,**  
**Fin de 2022, un REX et bilan sera réalisé pour décider de la suite à donner**

Différencier l'approche en fonction de l'activité exercée



Appréhender les besoins des collaborateurs sous 3 angles



Charte NET

C'est un référentiel des environnements de travail et un modèle opératoire de déploiement Covéa

## L'application du concept NET au DCRC

- Une répartition des espaces construite en s'appuyant sur l'analyse des profils d'activités des collaborateurs définis par les Directeurs de chaque entité.



- Un analyse qui permet de définir **un taux de FLEX spécifique et adapté** au Centre de Relation client MAAF (0,8)
- Un choix de la Direction Développement de **maintenir la territorialité des groupes** justifiée par les spécificités métiers PRI - PRO et FID. **Le manager restera au centre de son équipe.**



7

L'approche des besoins est réalisée par le Service Immobilier pour le nouvel agencement et la nouvelle ergonomie ; avec le SI par une dotation d'équipement informatique et avec la RH avec les impacts ci-joint :

## Analyse des changements et prévention des risques Evaluation des impacts

- En conclusion, l'évaluation du risque psychosocial met en évidence la nécessité d'initier un dispositif d'accompagnement du changement : Collaboratif, structuré par étapes et inspiré des démarches apprenantes
- Les préconisations en termes de prévention portent sur les axes suivants :
  - Dispositifs d'information et d'échanges participatifs ayant aussi pour objectif de donner du sens et/ou de co-construire de nouveaux repères, de nouveaux liens (ex: règles de fonctionnement flex-office...)
  - Dispositifs de soutien et d'écoute alloués au pilote / construction de passerelles d'échange autour du travail pour l'amélioration continue du fonctionnement des équipes
  - Dispositifs de communication pédagogique valorisant le projet NET en donnant du sens
  - Accompagner les évolutions techniques (nouveaux outils et environnements de travail) et comportementales (relation manager/collaborateur, autonomie...)
  - Clarté dans la définition des règles, des rôles et des attentes qui découlent des nouveaux modes de travail en particulier dans le cadre de la communication managériale



Il est prévu un dispositif d'accompagnement en collaboration avec le change NET et l'équipe d'accompagnement au changement MA

## Dispositif d'accompagnement global

Dispositif de prévention à 3 niveaux déployé par la Direction métier



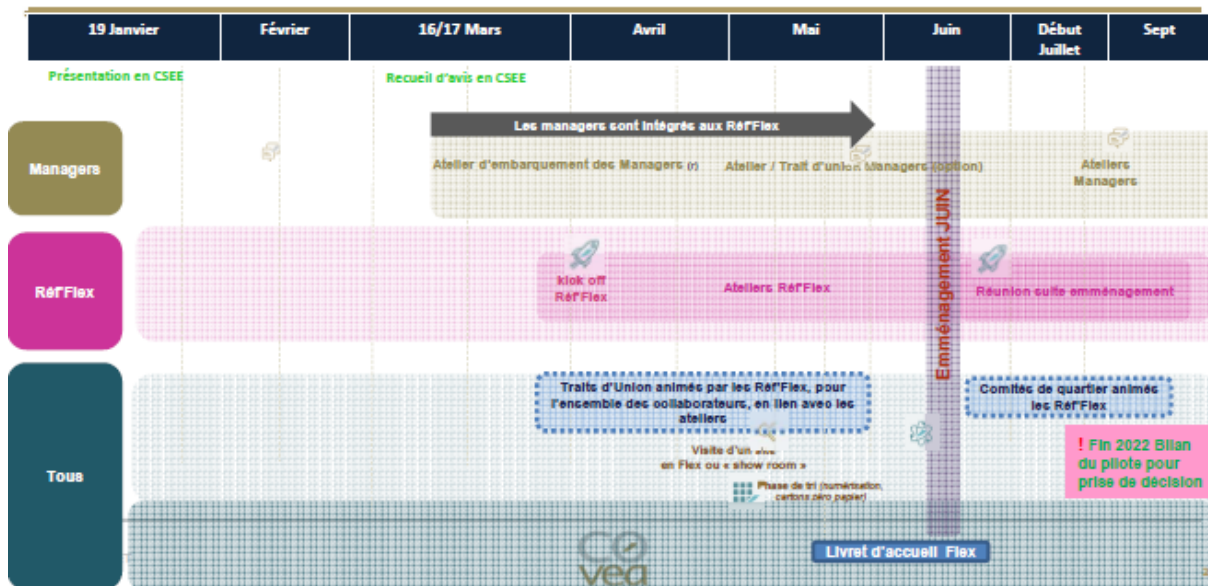
Dispositif projet et Direction métier	Dispositif RH et prévention	Dispositif de soutien externe
<p>Evaluation des impacts humains et des risques professionnels en amont</p> <p>Ajustement régulier sur les thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositifs d'information et d'échanges participatifs</li> <li>Dispositifs de soutien et d'écoute alloués au pilote</li> <li>Dispositifs de communication pédagogique</li> <li>Accompagner les évolutions techniques et comportementales</li> <li>Clarté dans la définition des règles, des rôles et des attentes</li> </ul>	<p>Accompagnement RH des situations individuelles sur sollicitation</p>	<p>Via les partenaires de soutien psycho-émotionnel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soutien psychologique FIDELIA accessible à la main du collaborateur</li> <li>Soutien psychologique REHALTO accessible à la main du manager</li> </ul> <p>Via la santé au travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Orientation vers les services de santé au travail si nécessaire</li> </ul>

DGCH-Projet NET



25

## Macro planning du plan d'accompagnement



### 8. Information sur la généralisation du projet Voicebot au sein de la DOSP :

Depuis le 21 septembre 2020, le Voicebot Santé « Abby » est mis en place pour les appels des clients vers le Service Relation Client Santé (05.49.17.52.52) lorsque toutes les lignes sont occupées (en lieu et place des appels dits « dissuadés » de 9h à 16h).

2 objectifs visés par l'expérimentation :

- ➡ Mesurer l'appétence du client sur ce cas d'usage

  - Amélioration de l'expérience et de la satisfaction client
- ➡ Mesurer l'intégration de ce dispositif au sein des équipes SRC / SOC

  - Organisation, optimisation des processus métier (modernité, simplification), complicité entre les équipes SOC/SRC

## Bilan :

### Un contexte chamboulé ...

- Lancement d'expérimentation retardé du fait de la crise sanitaire
  - Exposition client a démarré le 21.09.20 au lieu du 30 mars 2020
  - Volonté de ne pas lancer cette activité dans un contexte de télétravail obligatoire ne permettant pas d'assurer un accompagnement efficace des collaborateurs
  - Expérimentation > 3 mois afin de pouvoir mesurer les indicateurs sur des périodes variables ( +/- activité ; absences...)
- Renfort de collaborateurs
  - Choix d'intégrer finalement les collaborateurs de l'équipe SOC (7 collaborateurs) pour venir en renfort SRC + montée en compétence des équipes
  - Renfort de 15 collaborateurs SRC pour garantir l'organisation du service et le respect de notre engagement client de 24 h
- Réalisation de plusieurs itérations dans le cadre de l'expérimentation pour trouver le bon modèle, celui qui permettra de répondre aux objectifs fixés
  - Suppression de la préférence de rappel client
  - Modification de la phrase d'accueil et de conclusion du bot pour un meilleur accueil client
  - Modification du process métier pour faciliter le traitement par les collaborateurs
  - Corrections d'anomalies de parcours
  - ...

Sur 14 148 appels, le taux de transformations est de 41 % et 5 758 plis ont été générés.

La note de satisfaction client moyenne est de 4,2 /5. Les clients sont donc satisfaits par ce dispositif.

### Bilan indicateurs clients et collaborateurs



La décision, suite au bilan positif, est de pérenniser ce dispositif et de généraliser l'activité à l'ensemble des collaborateurs dès le 21 janvier 2022.

### Impacts sur les collaborateurs

Métier	15 collaborateurs SRC + 7 collaborateurs SOC répartis sur toutes les équipes que compte les services – le choix du collaborateur a été effectué par les managers – Généralisation -> ajout de collaborateurs au fil de l'eau à partir du 21 janvier 2022
Organisation	Pas d'impact – les gestionnaires réalisent déjà des traitements de demandes clients provenant de la GED et réalisent des appels sortant vers nos clients
Outils	Pas de nouvel outil pour les collaborateurs – Ajout d'un support « Voicebot » en GED déjà présenté aux collaborateurs et sans impact sur l'activité
Environnement de travail	Formation au nouveau process de traitement prévue pour tous les collaborateurs avant le démarrage de l'activité.

## 9. [Information/Consultation sur le déménagement de la Direction Flux Logistique](#) :

### AVIS UNSa

#### Déménagement de la Direction Flux Logistique

Les élus UNSa sont amenés à émettre un avis sur le Projet de déménagement de la Direction Flux Logistique soumis aux élus du CSEE Niort le 7 décembre 2021.

Dans le cadre du projet Niort'issimo, la Direction Flux Logistique, dont 68 collaborateurs positionnés dans le bâtiment Dauphin 2 et 3, devait trouver une zone de repli durant la période de travaux. La réflexion menée globalement par la Direction sur le projet, son contexte et ses enjeux, a abouti au choix d'une installation pérenne et retenu le bâtiment Narval.

Le projet est présenté comme une réponse :

- Au besoin de sécuriser l'accès et la circulation de l'activité « Transports » sur le site,
- A la nécessité de plus de surfaces occupées, en lien avec l'intégration de collaborateurs, de favoriser la proximité géographique des équipes, en tenant compte de l'organisation des activités complexes,
- A la volonté de proximité géographique avec les Directions Métiers du site de Niort,
- A la poursuite du développement des projets NET.

Les élus UNSa prennent note des points positifs suivants :

- Le regroupement des équipes sur un même niveau qui apportera de la cohésion et de la coopération inter services,
- La présence de locaux en lumière naturelle, contrairement à l'ancien emplacement du service Numérisation, avec un soin apporté au traitement acoustique des bureaux,
- L'abandon de l'actuelle voie étroite de circulation longeant l'accès à Dauphin 4/Agora.

Toutefois, les points de vigilance ou d'inquiétude suivants doivent avoir une réponse :

- Ce projet est étroitement lié à la libération des locaux de Narval par l'équipe DTSI actuellement en place, dont le déménagement doit nous être présenté prochainement. A cet égard, les élus UNSa auraient souhaité une vision d'ensemble de ces mouvements et non, comme trop souvent, une vision morcelée du projet. Des travaux de réaménagement étant prévus, avec les contraintes d'approvisionnement et pénurie de main d'œuvre identifiées, les élus s'interrogent sur la date effective du déménagement prévue sur le calendrier présenté.
- L'accès à Narval, prévu depuis l'entrée sécurisée du site, traverse une partie « délicate » à l'arrière de Trident, étroite et en épingle à cheveux. Même avec la suppression de places de stationnement, cette circulation semble rester dangereuse. Plus généralement, il peut être déploré que la refonte globale de la circulation sur le campus, devant être conçue pour une sécurisation des déplacements automobiles/piétons/vélos, n'intervienne pas en amont du projet.
- Le sous-sol de Narval est destiné au déchargement des camions de livraisons, dont le gabarit est limité par la hauteur des entrées/sorties. Ces camions, plus nombreux que ceux qui empruntaient déjà ce sous-sol, estimés à environ 110 par semaine, entraîneront un surplus d'émanations de gaz brûlé. Le projet ne précise pas la suppression des activités humaines actuellement réalisées, notamment les réunions, même si les horaires de livraison sont en théorie en dehors des horaires d'accès des salariés, des retards ne pouvant être exclus. De même, un dispositif renforcé de traitement de l'air devra être prévu et aussi des capteurs de CO2. A cet effet, les élus UNSa demandent qu'un relevé de la qualité de l'air soit régulièrement réalisé et communiqué aux élus et salariés afin de mesurer le degré de pollution et de garantir la sécurité des usagers.
- Les camions de plus grand gabarit seront stationnés côté aile droite, avec la suppression d'environ 10 places de parking. A leur départ, ils rencontreront la zone dédiée au Drive Leclerc avec un risque accru d'accidents routiers et piétonniers.

- La présence des ombrières limite le champ visuel de toute cette zone.
- La poursuite du projet NET, dans sa globalité, avec les avis antérieurs défavorables rendus par l'UNSA, continue de nous interroger.

En conclusion, et au regard des interrogations et réserves soulevées, les élus UNSa ne peuvent que **prendre acte du projet**.

