

1. Information/Consultation sur l'évolution d'organ
Présentation

Travail fait avec l'ensemble des salariés = 65 personnes

Le SMS gère environ 12000 sinistres par an sup à 2

Diversité des sinistres à traiter. Sinistres longs (2
stock (10 000 dossiers en stocks)

La ressource doit donc être pérenne pour gérer dan

Ce sont aussi des sinistres qui peuvent être méd
Sécheresse 7 fois sur 10 nous faisons des refus
sécheresse représente plus de 50 % du stock. Ce s
beaucoup d'insatisfaction. Sinistres en hausse et e

Pour la sécheresse, la partie déclaration est exte
service.

Avec les années nous avons spécialisé les salariés
Les groupes sont très hétérogènes.

Métiers :

CARC : assistance technique

CIS : des cadres et des non-cadres.

Managers

Agents administratifs : 2

Ce sont des services « qui ne font pas rêver »

Difficulté à recruter des salariés.

3 CCCARC semblent légers pour former les autres s

Décision de la direction :

- Réaliser un diagnostic humain et opérationnel
- Définir les enjeux à venir et la mission du S
- Mobiliser l'équipe autour d'un projet visant des objectifs économiques.

14 septembre 2021

Evolution du Service Matériel Spécifique

annes

3 000 euros et tous les sinistres judiciaires.

, 3 voire 4 ans pour la sécheresse). Il y a donc du

ns le temps ces sinistres.

iatiques et qui génèrent de l'insatisfaction client.

de garanties. Note de satisfaction basse (6.7). La

sont des sinistres nouveaux, longs et qui génèrent

njeux financiers significatifs et croissants.

rnalisée. Environ, perte de 3000 dossiers pour le

en fonction du sinistre. Il y a donc 3 populations.

salariés - il y en aura 5 à l'avenir.

nel

MS

ant à mieux équilibrer les enjeux salariés, clients,

L'organisation cible :

5 groupes de gestion avec un périmètre d'intervention
Des métiers aux contenus identiques quel que soit
Un nouveau parcours d'apprentissage dédié et pro
Des groupes de gestion équilibrés et mixtes
Une coopération managériale renforcée et une ap
par l'ensemble du service
Pas de vacances souhaitées

Montée en compétence de salariés pour faire du ju

Docaposte aide pour les pics d'activité déclarati
45 000 €

Diviser le nombre de dossiers par le nombre de per

Aucune aide du Service Formation pour les formati

Les VISA : le système va être revu. Les managers en

23 000 € c'est 150 000 Francs, ça va évoluer.

L'organisation va se mettre en place sur 6 mois.

Hausse des gros sinistres.

Le but de la réorganisation :

Amélioration de la satisfaction client

Maîtrise des équilibres techniques

Renforcement du collectif et de la dimension servi

Impact nouvelle organisation sur les métiers selon

CDRC : 32 %

CCARC : 28 %

CCIS : 24 %

Manager : 37 %

Agent administratif : 17 %

Le service Prévention mettra à jour le Document U

Fort absentéisme sur ce service qui est identifié

Suivi Psy par Fidelia pour les salariés et autre pour

Mise en œuvre du projet Mars à Juin 2022

Finalité : répartir les salariés dans les groupes afi
équipes et les flux entre les équipes

tion et des responsabilités homogènes
le groupe de gestion
gressif pour les CDRC novices

appropriation des processus cible et du style MAAF

judiciaire + 1 CARC

on sécheresse. Coût moyen dossier sécheresse :

ersonnes n'a aucun sens (direction)

ons

font aussi en plus des CARC.

ce

la Prévention :

inique cette année.

les chefs

n d'harmoniser les compétences et équilibrer les

En s'appuyant sur les compétences, les connaissances et les outils clés (sécheresse, dommages Pri, dommage Pro et S

2. Point d'étape sur le Voicebot Marie et prise de rdv par la Direction Indemnisation

Mis en place depuis Juin 2021

Le but est d'offrir des alternatives au client quand l

Le but est de proposer un rdv tel avec une plage hor

80 % des clients sont joignables sur le créneau R
appel. Cela évite donc le sur appel.

Sous-traitance incontournable en IRD en raison des

Test poursuivi jusqu'à mi-novembre avec plus de v

Sur le pro le service est aussi apprécié.

Les salariés sont aussi satisfaits :

- Gain de temps dans la gestion des doss
- Clients joignables
- Retour positif des clients

L'objectif est donc de capter le client pro après l'ac

Aujourd'hui Armatis accueille le client, ouvre la dé
rappeler. Il est très difficile de joindre le client.

La situation visée → Armatis accueillera le clien
conseiller donne suite à la déclaration.

Armatris enregistre le RDV dans l'outil PARI pour les

Sur l'outil PARI le conseiller sait si le RDV tel a été p

Le conseiller qualifie l'aboutissement de l'appel par

4 choix proposés : client joignable à la 1ère (ou 2ème) tentative, client joint après le créneau, client ayant

Rappel gestion par gestionnaire par heure : 3 - Rap

Le formulaire de déclaration en ligne inclura une dé

Test sur 3 mois jusqu'au 31 décembre 2021 dans

facilement et avoir une meilleure efficacité dans le

de voir si les RDV tel sont honorés par les clients et

Cette démultiplication est prévue en semaine du 20

Il va falloir aussi être vigilant sur l'insertion de ce n

ances et la pratique de gestion dans les 4 processus
(ministres judiciaires)

endez-vous par ARMATIS pour les PROS au sein de

es équipes ne sont pas en capacité de décrocher.

oraire préférentielle.

DV (vs 1 appel sur 3) et 65% au bout du premier

s pics d'activité impossibles à absorber.

olumes et des retours complets des utilisateurs.

iers

cueil Armatis :

claration et informe le client qu'un conseiller va le

nt et prendra un RDV téléphonique pour que le

s déclarations PRO du PRO

pris par Armatis ou le VB (robot)

armi des choix dans une liste déroulante

(1^{ère} tentative, client injoignable à la 1^{ère} (ou 2^{ème})

rappelé avant le créneau)

appel déclaration par heure : 2

emande de rappel.

le but d'observer si les clients sont joignables plus

le traitement des dossiers. Cela va permettre aussi

voir si le client accepte le RDV Tel.

0 septembre avec mise en place au 1^{er} Octobre.

ouveau dispositif avec le reste de la gestion.

Etre vigilant sur le fait que la ressource sera à haut

Aparté sur la perte d'exploitation :

4 vagues dont 2 « vaguelettes »

La première vague est soldée à 95 % ;

Pour les 5 vagues restantes : certaines entreprises saisonnières. Il faut donc avoir refait un été pour com

Sur la vague 2 il reste 35 à 40 % de sinistres en cour

Très peu de dossiers en judiciaire et les premières

Des difficultés de recrutement sont évoquées. Le pas de problème au niveau salarial !!! Problème de

On ne refera pas l'erreur de GMF d'intégrer l'intérêt du recrutement, cela provoque trop de désillusions

La question FO : est-ce mieux ???

3. Information/Consultation sur la demande de service autonome de santé au travail Paris - Consul

Avis CFDT : Avis Favorable

Avis CFTC : Avis Favorable

Avis CGT : Pas de déclaration

Avis UNSA : Pas de déclaration

Avis CFE CGC : Prise d'acte

Avis FO : Avis Favorable

Avis favorable à la majorité des membres présents

4. Information/Consultation sur le pilote d'évolution de la Direction Développement - Présentation

Indicateur de suivi pour :

- Chaque réseau (un portail par réseau)
- Chaque strate (agence, territoire, ...)
- Sur les flux, les offres, les ventes, les clients

Le contexte actuel : plusieurs portails selon les depuis 2005 de nombreux indicateurs, prendre en

Les enjeux : 4 indicateurs sur 10 sont devenus

des indicateurs plus adaptés pour le suivi de l'activi

Un portail unique qui sera ouvert progressivement ne migrera que les indicateurs essentiels aujourd'hui uniformise l'aspect des écrans.

eur de la charge.

es n'existent plus et pour les autres ce sont des
mparer leur CA.

rs. « Cela a donc bien avancé »

décisions nous sont favorables.

marché de l'emploi qui se tend est évoqué... Mais
présentation de la rému !!!

essement et la participation à la rémunération lors
s (!) mais on va vendre la P3CO...

modification du renouvellement d'agrément du
tation

on des portails des réseaux -Valeur By Maaf - au

s, le portefeuille...

réseaux, obsolescence technique, accumulation
cpte les nouveaux niveaux, zones et région.

inutiles (on ne nous dira pas lesquels). Ajouter

ité actuelle des réseaux.

t en 2022, qui réduira le nombre d'indicateurs, qui
d'hui, qui adopte une approche graphique et qui

L'accès aux données individuelles sera limité au m
DA et l'AT aura accès aux données individuelles.

Le DA n'a pas à commenter par mail les données in

Il y aura une vision Agence, une vision Pro et une vi
Pour les CCP il y aura toujours la passerelle Ecart/O

Il y aura l'année en cours et les 2 années passées.
« C'est un outil de pilotage, pas de management »
différence entre les 2 ?
La fréquence des remontées des chiffres sera hebdo

Jeu collectif : il sera possible de voir les contributi
contributions envoyées (vers les CCP, vers les autr
de mettre la pression sur les conseillers car ils sero
De plus pour certains produits les clients peuve
santé).

Il y aura une rubrique « autre » pour la contribu
habitation, santé ...)

Retour d'expériences : 54 DA

Verbatim / Points Positifs :

- Facile à utiliser, à lire, ergonomique
- Vision synthétique
- Richesse du contenu
- Pourcentage d'atteinte à l'objectif
- Jeu Collectif
- Comparaison avec objectif N-1
- Vrai outil pour manager et animer (*Ah ! na*

pour la direction ! car pour les manager c'est bien u

Verbatim /Points négatifs :

- Lenteur de connexion, navigation
- Vérification à renforcer avant ouverture
- Davantage de communication à l'ouverture

Dans contribution qu'entendez-vous ? AN (affaire r
Cela sera disponible

Ouverture progressive à tous :

Décembre 2021 → Ouverture à l'ensemble des DA

Mars 2022 → Manager DCRC et Manager expert

Juin 2022 → Ouverture au CEC, CCP, DCRC et DROM

Impact métiers :

- DA : 21 %

management N+1 et N+2. Soit pour un CEC, seul le

individuelles à l'ensemble de son équipe.

ision DCRC

objectif

> ... Mais bien sûr ! - Notre question : quelle est la

omadaire comme actuellement.

ons reçus (Agence, DCRC, autres agences ...) et les

res agences) → risque d'être comparé aux autres,

nt comparés en niveau de contribution.

nt souscrire directement en ligne (habitation et

ution client (remplacement auto, affaire nouvelle

ous avons cru que c'était un outil de pilotage lenfin

un outil de management !)

e

nouvelle) seule ou prescription ?

et au manager DROM

M

- Manager DCRC (N+1 et N+2) : 22 %
- Manager expert : 14 %
- CEC, CCP, DCRC : 21 %

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

Toujours de plus en plus de mail : +25% VS JUIL
 amplifié par le contexte sanitaire
 Arrêt de l'activité traitement des mails par le DCRC

Nature des mails qui arrivent à l'agence :

- 25% résiliation
- 17 % Souscription
- 14 % Devis internet
- 17 % gestion contrat
- 14 % Autres

Et 10 % : gestion sinistre, prise de rdv, demande a
 par an) → Ces mails sont déjà traités par Armatiss
 donc ces 10% de mails clients reconnus. Encore un

Notre avis :

*Pour le transfert de pièces jointes dans le cadre d'u
 chose. Pour le reste ...*

Lors d'une demande d'infos que va faire Armatiss, re

*Pour un RDV, Armatiss va le fixer au bon vouloir du
 fonction de l'activité du moment, de l'urgence de l
 du client (nous orientons les retraités sur des pla
 exemple) ...*

*Là nous craignons que ce ne soit pas le cas. Les CE
 déplacer ... De plus, nous risquons de nous retrouv
 internet où le client peut positionner un RDV à che
 rappeler le client pour décaler le rdv (ce qui n'est po*

*Pour les demandes d'attestations cela peut être p
 problématique. Exemple des attestations scolaire
 choix qui s'offrent à lui (attestation sco simple ; ten*

Bref nous ne sommes pas convaincus du bien-fondé

60% des mails sont traités en moins de 24 heures –

Mise en place de la nouvelle distribution des mails
 En agence, il y a -30 à -40 % de flux spontané depuis
 Trajectoire d'atterrissage à 80% de prise d'appel au

Travaux en Agences

LET 2019 – changement de comportement client

depuis Janvier 2021

attestation, demande info (environ 2 300 000 mails
quand le client n'est pas reconnu. Armatis traitera
peu plus de sous traitance !

une gestion de sinistre cela n'est pas une mauvaise

router le mail à l'agence ?

*client alors qu'en agence les CEC fixent les RDV en
la demande, du taux de personnel présent, de l'âge
ages horaires de journée et évitons le samedi par*

*CEC devront donc requalifier le RDV avec le client, le
ver avec la même problématique que lors des RDV
eval sur 2 conseillers... Ce qui de fait nous oblige à
pas toujours très bien perçu par ce dernier).*

*positif. Seulement dans certains cas cela peut être
s. Là le CEC explique bien au client les différents
mpo enfant ...)*

é de cette nouvelle sous-traitance

- La moyenne de traitement est de 39 heures.

prévue pour début octobre 2021.

is 18 mois.

u DCRC.

6. Information sur le projet de test de transformation

Les espaces digitaux MAAF voient le trafic de progression de +42% en 4 ans en volume pour les 400 devis habitation par jour inexploités.

Les opportunités commerciales Habitation issue de conseiller (1%).

La prospection de nouveaux clients se fait seulement

Le but est :

- D'améliorer l'accessibilité téléphonique
- Respecter les missions prioritaires des réseaux
- Renforcer la prospection et exploiter la machine

L'activité confiée :

Le prestataire va faire la relance à chaud dans les 3 jours de vente. Si le prospect est intéressé il va fixer un RDV multi-équiper.

Démarrage du test le 18 Octobre.

Bilan du test Décembre 2021.

Autres :

La CFDT dénonce le nouveau dispositif concernant les classes maternelles ou primaires et demande que les enseignants puissent télétravailler d'autant plus que la direction ne souhaite pas télétravailler.

La direction ne le souhaite pas. Il faut poser un jour de

Point sur l'offre des 70 ans MAAF après 1 semaine :

- Gros sursaut de production auto
- Petit sursaut de production en habitation
- Beau sursaut de production en santé

On souffre en Prévoyance pro (ia2, ijp) ; pas en TRF

Evolution des opportunités digitales habitation

prospects croître de façon spectaculaire. C'est une
prospects.

du web se concrétisent peu sans l'intervention d'un

ent quand l'accessibilité téléphonique le permet.

aux
majorité des devis digitaux habitation

minutes. Il va valider l'intérêt du prospect, pas de
V en agence dans le but de vendre le contrat et de

le personnel de la DRA concerné par la fermeture
e à ce que le salarié se trouvant confronté à cela
on a rappelé avoir équipé tout le monde pour

r de congé ou activé le chômage partiel

z

z