



Compte-rendu CSEE du 19 Janvier 2020

Prise de parole de la CFE CGC qui dénonce un manque de dialogue social sur l'année 2020. Des questions restées sans réponses...

Manque de considération du réseau commercial avec l'ouverture des samedis de fin d'année...

Le « Sureffectif » pour les vacances de fin d'année avec un avis d'échéance une nouvelle fois écourté.

1/ Information sur la mise en œuvre d'un nouveau modèle de sous-traitance au sein de la Direction Indemnisation (Projet Star80)

OS : Combien de personnes travaillent pour MAAF (Geco et Armatiss) ?

Quel est le retour de la note de satisfaction des clients ?

Directeur : la réglementation nous interdit de savoir combien de personnes travaillent pour MAAF. On connaît le nombre de dossiers.

Sur Geco on estime en équivalent temps plein 60/70 personnes selon le nombre de dossiers traités ...

Sur Armatiss pas de donnée.

Sur les notes de satisfaction : Armatiss est à 8 quand en interne on est plutôt à 8,3.

OS : pourquoi ne pas créer un nouveau centre de gestion en Interne ?

Directeur : la sous-traitance est un atout pour protéger nos activités. Cela permet d'aller sur des amplitudes extrêmement fortes... et de protéger l'entreprise pour pouvoir réorienter aux besoins les salariés vers d'autres métiers en cas de baisses brutales d'activité (l'exemple de l'auto est pris).

OS : Quel est le coût de cette sous-traitance vs le coût par des salaires MAAF ?

Directeur : l'étude prend en compte l'ensemble des processus (Armatis, GECO).
Coût de gestion légèrement inférieur. Mais si on doit rappeler le client on en est au même cout. Le coût n'est pas le choix Numéro 1 de la sous-traitance. Mais c'est pour cela que l'on veut revoir le schéma pour optimiser les coûts ...

OS : Vous insinuez une baisse de déclaration. Mais vu les conditions météo il ne semble pas qu'on aille vers cela.

Directeur : cela ne concerne pas l'IRD. Mes propos sont plutôt en direction de l'auto. Le télétravail peut avoir une incidence sur les déclarations. Une évolution qui est devant nous est que le client pourra aller au bout de sa déclaration grâce à la digitalisation ...

OS : Quel sont les activités à faible valeur ?

Directeur : la sous-traitance sera centrée sur des évènements sans recours. Notamment les évènements climatiques et sur certains actes administratifs. L'urgence climatique doit être gérée rapidement (pas de rebond commercial).

Traitement de la GED, paiement des factures.

OS : Nous constatons depuis de nombreuses années le recourt tout azimut a la sous traitance ; Comment cela se passe à la GMF et à MMA ?

Directeur : Sur l'indemnisation, GMF sous traite également des dossiers IRD et auto. MMA n'avait pas de sous-traitance, mais vient de commencer avec le BDG. Chez MMA c'est différent car ce sont les agents généraux qui gèrent ...

La sous traitance va permettre une plus grande régularité du travail des salariés. Moins d'heures supplémentaires, moins de samedis travaillés ...

Pour l'entreprise c'est bénéfique car plus de temps est accordé à la relation client et au conseil, ce qui sera bénéfique pour la fidélisation et le multi-équipement. Diminutions des coûts unitaires grâce à la sous-traitance de ces tâches à faible valeur.

- ⇒ Objectif de concentrer nos équipes sur des actes de valeur et sous-traiter les tâches de faible valeur
- ⇒ Pour la direction, faire appel à la sous-traitance peut être protecteur de notre modèle !!
- ⇒ Améliorer le rendement et l'accessibilité et les délais de gestion (l'accessibilité est un prérequis)
- ⇒ Optimiser les budgets en rationalisant (délégation de 107 000 dossiers gérés de A à Z par un seul sous-traitant + délégation des tâches à faible valeur de Back Office Auto et IRD par le même sous-traitant : 700 000 actes en estimation)

OS : Allons-nous encore continuer sur un process à 4 vacations ou allons-nous évoluer vers un process vers 3 ou 2 vacations ?

Directeur : Ce n'est pas à l'ordre du jour. Peut-être qu'en 2022 je viendrai avec un dossier organisation.

OS : Il va falloir avoir une vraie réflexion sur la durée des vacances avec la notion de conseil en plus ...

Directeur : Je ne m'interdis rien.

Les impacts :

Avec ce projet l'impact métier est jugé très faible pour les CMI et CMA.

Prendre en compte sur la synthèse sinistre le nouvel indicateur leur signalant que certaines tâches sont à traiter par le sous-traitant.

Pour la cellule phare : intégrer la variation d'activité du sous-traitant dans les outils de planification et de suivi.

Monter en puissance sur l'hypervision des flux froids.

L'impact est jugé modéré.

2/ Information sur l'évolution de la restitution du Pilotage Indemnisation Maaf (Projet Puma - Pilotage Unifié du Manager)

OS : Les indicateurs sont-ils nominatifs ?

Réponse : oui

OS : Est-ce que ce pilotage est affiché dans les centres ?

Réponse : Je ne sais pas ce n'est pas de mon ressort

Directeur : Je vais m'en assurer. Je suis contre.

OS : Cela est bien affiché dans l'ensemble des centres de gestion IRD... enfin, envoyé par mail à tous.

OS : Ce n'est pas affiché à l'auto.

Ce pilotage n'est réservé qu'à des salariés MAAF.

Les prestataires n'ont pas accès à ce pilotage.

OS : Cet outil est un outil assez conséquent assez lourd avec beaucoup de données. Je ne souhaite pas que cet outil soit un outil de flicage mais bien une aide à la montée en compétence.

Réponse : C'est un outil de facilitation aux managers.

OS : Outil quasi similaire à celui de la DRA. Pourquoi les CIS n'ont pas accès à cela ?

Réponse : Il n'y a pas de données qui descendent directement aux salariés. Nous avons fait ce qui nous ait demandé.

Directeur : Si c'est une demande des collaborateurs on peut la regarder. La technologie est la même qu'à la DRA mais les indicateurs sont différents.

OS : Comment sont actualisées ces données ?

Réponse : Plutôt mensuel. Certaines données sont livrées à la semaine. Un tableau de bord qui fonctionne en autonomie est livré tous les jours (accessibilité...)

3/ Point d'information sur la révision « pertes d'exploitation » au sein de la Direction Indemnisation

4 vagues :

1^{er} confinement : 9 475 dossiers

2^{ème} : Arrêté fermeture & couvre-feu : 1 890 dossiers

3^{ème} : Re-confinement : 3 232

4^{ème} : Arrêté de couvre-feu : 7

14 604 dossiers ouverts. Les déclarations continuent.

La moitié des dossiers a été clos et l'autre est encore en stock.

Révision contractuelle pour supprimer cette garantie.

OS : les réassureurs nous suivent toujours en 2021 sur les dossiers ouverts en 2020 ?

Directeur : Oui mais les discussions sont très âpres.

14 600 sinistres à dates. Il y a toujours des déclarations. 121 déclarations 1^{er} semaine de 2021. Environ la moitié sont closes (environ 7 700).

Sur la vague 1, 68% du portefeuille restaurateurs a ouvert un sinistre.

Une estimation a 233 Millions d'euros à date.

La PEX va occuper les équipes jusqu'au printemps voire Juin prochain.

MAAF ne peut pas déroger du point de vue du sinistre vu les répercussions médiatiques.

OS : Combien de dossier en contentieux ?

Directeur : Sur le périmètre MAAF, il y a 9 dossiers + 23 menaces. Une menace c'est quelqu'un qui menace d'aller au contentieux. Sur le fond nous sommes assez sereins. Les contestations se font un peu sur les montants mais surtout sur les refus. Sur les retours collectifs il y a des avocats qui promettent aux restaurateurs des choses alors que quand on regarde les dossiers il n'y a rien...

Une petite inquiétude sur des procédures accélérées pour la BPCE. Mais le juge a accepté le report pour que nous puissions défendre nos dossiers.

OS : Coût de la BPCE ?

Directeur : En volume et en coût nous sommes environ à moitié entre la MAAF et la BPCE.

Nous avons encore beaucoup de dépenses à faire, toute la vague 2.

OS : 233 Millions est hors la prise en charge des réassureurs. Quelle est la part des réassureurs ?

Directeur : sur la cote part de réassurance cela est toujours en négociation. Nous pensons que ce dossier sera soldé en Juin

OS : Pour Nos collègues des CIS, nous aimerions qu'il y ait une neutralisation des questionnaires qualités sur les vagues de confinement.

Directeur : Nous sommes en discussion sur les notes de satisfaction. Nous sommes en train de regarder sur chaque item l'impact vis-à-vis de la P3CO pour un arbitrage.

4/ Actualité de la Direction Indemnisation :

- Point sur l'entraide SMA (Service Matériel Auto)/SMI (Service Matériel IRD) :

26 salariés ont été formés

Accueil et prise en charge des clients améliorés

83% des rappels on aboutit

Le projet est d'élargir à un nouveau centre avec mise en place dès le 26 Janvier.

- Point sur le test Olymp'IA :

C'était le projet Luke repris en interne par des équipes de la DTSI pour accompagner des clients sur un périmètre qu'on connaît bien, le DDE.

Mettre en place le parcours avec un chatbot qui accompagne le client.

OS : Je suis client, comment cela se passe au niveau du SVI ?

Directeur : Vous avez 4-5 ans d'avance. L'assuré sera en contact avec Olymp'IA si il fait sa déclaration en ligne. Olymp'IA sera disponible sur déclarer un sinistre.

- Bilan et généralisation du test Flash Constat :

Pour le client pas d'envoi de constat, pas d'enveloppe, de timbre...

Pour l'entreprise pas de courrier qui arrive, pas de GED à traiter, je n'ai pas l'activité rappel de client car des fois il le faut...

OS : Vous dites que c'est une pépite mis à la disposition des conseillers cela me semble chronophage, très fastidieux...

Directeur : Je ne suis pas du tout d'accord avec la perte de contact client que vous évoquez. C'est les notes de satisfaction client et l'écoute collaborateur qui sera le juge de paix. Je pense que cela allège une certaine tension pour le client.

Sur le positionnement vous avez raison ça ne va pas révolutionner la prise de position.

Sur les modalités d'envoi vous comparez le mail à la photo je ne sais pas ce qui est plus chronophage pour le client.

Vous parlez de chronophage. C'est très clair que le temps de communication peut s'allonger. Gain de temps par la suite car pas de GED à traiter plus tard. On veut avoir une idée à grande échelle c'est pourquoi on veut le développer sur tous les centres avant d'acheter l'outil.

OS : Ce test nous a été présenté en CSSCTE, et les impacts aux conditions de travail avaient été jugés à l'époque important. A date nous n'avons pas eu présentation de cela.

Cela veut dire que vous avez les résultats et les retours. Vous pouvez nous les présenter aujourd'hui ?

Allons-nous vers une généralisation dans les autres services pour un envoi de document par sms ?

Directeur : Test lancé en plein 1^{er} confinement. 98% des clients acceptent ce traitement. Gain de temps sur le traitement GED. Traitement en 1 temps. Prise en main relativement bonne des équipes. On souhaite vérifier cela sur l'ensemble de nos centres et sans l'impact d'un confinement.

Nous souhaitons développer cette solution pour voir ces impacts à plus grande échelle. Le temps d'appel est 30 secondes plus long...

OS : Cela n'est pas le retour des collègues. On est parfois sur des 5 minutes. Et il faut repenser son appel client et ce qu'on doit lui dire.

Directeur : ce qu'on mesure c'est 30 secondes de temps de conversation supplémentaires.

OS : Faut-il proposer le flash constat à chaque client ?

Directeur : A chaque contact

OS : Quand on reçoit le constat, comment meublons nous les blancs ? Les entretiens vont être décousus ? Vous ne pensez pas ?

Directeur : Non je ne pense pas. Je n'ai pas vu ce genre de chose.

OS : En cas de responsabilité peu claire ou totale que l'assuré n'accepte pas, il est nécessaire qu'il y ait un délai de réflexion entre l'accident et l'annonce de la responsabilité. Dans ce contexte, Flash constat est susceptible de générer davantage de conflit et d'insatisfaction ? Le client quand il déclare un sinistre est dans l'émotion.

Directeur : Moi je n'en sais rien. C'est au conseiller de répondre. C'est au conseiller de se positionner.

OS : Ou arrive le constat ? Comment cela est matérialisé ? Cela concerne aussi les DOM-TOM ? Cela concerne quel dossier ? Uniquement 2 véhicules ? Les carambolages ?

Directeur : Pour l'instant nous sommes sur la métropole.

Lorsque le conseiller envoie le sms, il a une fenêtre via coveabox qui apparaît. Le conseiller le voit comme un pli GED. Une fois ce process acté ou non, le process arrive directement dans le poste de travail.

Je ne sais pas quel type de dossier sinistre est visé.

OS : Notre déroulé d'entretien n'est pas en phase avec le flash constat.

Directeur : On ne mesurera les enjeux qu'une fois qu'on aura fini le test.

OS : Quel est le coût ?

Directeur : Aujourd'hui une cinquantaine de jours de travail pour intégrer cela à covebox. Par la suite plutôt entre 700 et 1000 jours mais pour tout réseau confondu.

- Point sur les intempéries et leurs conséquences :

Environ 3800 dossiers – zone avec assez peu de clients

Cette semaine-là on a souffert.

Ouverture du travail du samedi pour gérer les stocks avant les vacances de février.

Baisse des coûts et des sinistres en 2020 vs 2019 (grêle notamment en Rhône Alpes)

OS : quelle est la proportion concernant les 6 départements les plus touchés ?

Directeur : je n'ai pas le chiffre.

- Point sur l'évolution du pôle « performance opérationnelle » :

Cela concerne un peu moins de 40 personnes.

Concernant le couvre-feu à l'indemnisation. ??

De façon organisée la direction est très satisfaite qu'on puisse accueillir une journée par semaine les collaborateurs.

Présentation des résultats :

+ 30000 4R

+ 13000 Habitation

Résultats exceptionnels sur le marché pros : Positif en volume (4000) et en CA (2 Millions)

Santé + de 9000

Prévoyance : 2 Millions de CA et en volume aussi positif

Toutes les régions de France sont positives sauf Paris. Paris dépasse largement ce qui était attendu d'eux.

Félicitations.

Incapable de se dire s'il y aura un effet boomerang en 2021.

Restons prudent.

Lutte contre l'évaporation de notre portefeuille.

OS : quels seront pour les salariés les fruits de ce travail ?

Directeur : Cela dépasse mon champ d'activité.

5/Information /Consultation sur le projet de Déménagement du CRC Paris

Le bail du centre Ledru Rollin prend fin le 31 décembre 2021. Il ne sera pas renouvelé.

Ledru Rollin est le 2ème site le plus coûteux (780000 euros/an)

Le 1^{er} site le plus coûteux est Picpus. Beaucoup plus grand.

OS : Dans quel type de mobilités sommes-nous ?

Direction : Mobilité géographique.

OS : Avez-vous pensé à un développement plus poussé au niveau du TLT ?

Directeur : Oui, plus de 70% des personnes vont bénéficier du TLT sur 1 ou 2 journées par semaine.

OS : Des personnes peuvent-elles prétendre de l'article 4 GPEC ? Qui sont à plus de 30 minutes du temps de trajet ?

Direction : Aucune

Le projet sera présenté aux salariés DCRC Paris le 20 Janvier de 9h à 10h.

Attention ! RER A est la ligne RER qui a le plus de retard...

Le secrétaire demande à ce que la CSSCTE soit associée aux différents travaux d'aménagements. La direction est tout à fait d'accord pour faire des points d'étapes.

OS : Quel effectif pour demain ?

Directeur : Pas de croissance d'effectif. On maintien l'effectif actuel.

OS : Pour les salariés dont le temps de trajet serait déraisonnable, pouvons-nous envisager d'augmenter le nombre de jour de TLT ? Pour ceux qui ne pourraient venir, qu'avez-vous prévu ?

Direction : Non il n'est pas envisagé d'augmenter le nombre de jour de TLT. Si le salarié souhaite travailler sur sa mobilité il bénéficiera d'un accompagnement avec la RRH.

OS : Restaurant d'entreprise. Les salariés vont pouvoir conserver leur ticket restaurant ?

Direction : Si le restaurant est subventionné il n'y aura pas Ticket resto. S'il ne l'est pas il y aura Ticket resto.

OS : Le parking sera-t-il pris en charge par l'entreprise ?

Directeur : Oui, c'est gratuit pour les salariés.

OS : Si des salariés refusent d'aller à Noisy qu'est-il envisagé ? Licenciement ? Départ négocié ? Un accompagnement vers un autre poste ?

Direction : En fonction des besoins, un accompagnement sera fait par les RRH.

6/ Information sur la présentation de la politique de fidélisation dans les réseaux

OS : Problème tarifaire

Directeur : 80 Millions d'euros d'offre commerciale. Vous avez les moyens de passer tarifairement ! Etre client donne le droit à plein de réductions via la plateforme de réductions.... On ne peut pas passer que par le tarif.

OS : On revoit chaque année nos mêmes clients qui savent que s'ils veulent un tarif il faut venir nous voir. Ce sont toujours les mêmes. Les clients disent je ne comprends pas pourquoi j'ai le même prix que n'importe qui alors que j'ai 30 Ans de MAAF...

Directeur : On a fait le choix de baisser nos tarifs à nos meilleurs clients avec -10%. On a fait le choix assumé sur des segments porteurs.

OS : Les agences sont noyées, sous les visites de clients qui viennent tous les ans réclamer leurs réductions annuelles. Ces enveloppes ne sont-elles pas là pour ça ?

Directeur : Les enveloppes servent majoritairement à la conquête et au multi-équipement. Cette année fut particulièrement avec les médias qui ont affirmé qu'il était anormal que les tarifs ne baissent pas malgré le confinement, d'où la venue de beaucoup de clients...

Un test pour la rétention a été mis en place.

On a 20% d'appels de véritable rétention. Et 64% d'appels qui n'a rien à voir.

La durée moyenne n'est pas normée, n'est pas objectivée. La durée moyenne est plus importante. La note de satisfaction est meilleure. Ecoute client plus approfondie.

Sur 30000 appels clients on a comparé 2 choix. Choix RI et choix résiliation.

Le taux de déséquipement est en dessous de 9% avec le choix RI. Avec le choix résiliation le taux est d'environ 30%.

Le groupe test se rapproche au taux de déséquipement des agences en demande RI 7,5 vs 7,6.% alors que les autres groupes le taux est de 8,6% de déséquipement.

Pour le choix Résiliation idem.

Avec ce test, 4 enseignements :

- Des clients qui résilient moins
- Une identification privilégiée des moments de fragilité et des alertes de départ
- Entretien client renforcé
- Une occurrence des contacts fidélisation

OS : Est-ce que demain tout le DCRC aura les moyens de prendre le temps pour appliquer cela ?

Directeur : Le temps de communication au DCRC n'est pas normé. L'entretien commercial a augmenté.

Les réunions hebdomadaires vont être rallongées à 1h30. Elles se feront en 2 temps : 1h puis 30 minutes.

8 groupes répartis sur différents centre seront concernés. Cela concerne environ 84 ETP. Adaptation de la P3CO.

3 panels au sein du DCRC : Pri - Pro et maintenant fidélisations.

Projet envisagé pour Mai 21

OS : Quels sont les objectifs pour les personnes en test ?

Directeur : Leurs objectifs ont été mis entre parenthèses. Ils ont moins de devis donc moins d'AN. Par contre sur les remplacements c'est bien souvent supérieur. Leurs objectifs seront ajustés.

OS : Quand il y aura du déséquipement qui le fera ? Le conseiller DCRC ou il prendra un RDV ?

Directeur : Le déséquipement sera fait par le DCRC.

OS : A plus ou moins long terme est ce que cela sera généralisé ? Ou un centre sera dédié à cela ?

Directeur : Un centre dédié cela ne fonctionne pas car pas assez de clients et pas assez de conseillers. Et s'il est dédié il va se retrouver avec des moments sans appels. Il faudrait lui mixer son activité. C'est ce que nous sommes en train de faire. Cela permet aux salariés de tourner sur les activités.

OS : Quels sont les centres qui ne sont pas embarqués et pourquoi ?

Directeur : Nantes et Paris car ce sont les plus petits.

OS : Comment vont être recrutés les salariés de ces nouveaux groupes ?

Directeur : On va prendre les groupes constitués. Il y aura des entretiens avec les managers pour voir si des conseillers ne souhaitent pas entrer dans le test. Il y aura des retours d'expériences. Cela permettra en fin d'année d'ajuster les arrivées / départs.

OS : dans les appels rétention il y a des appels Pri et Pro. Les conseillers sont-ils mixés ?

Directeur : Non. Il n'y a que les conseillers pri.

OS : Il faut faire évoluer la philosophie d'abatage vers une philosophie d'approche client.

Actualités couvre-feu :

9 agences ferment après 18H / fermeture ramenée à 18h avec horaires adaptés.

Ils ne souhaitent pas fermer les agences à 17H30.

Si quelqu'un a besoin de partir plus tôt pour récupérer les enfants, il peut. A récupérer bien évidemment.

Le reste des réponses aux questions se fera par écrit.

Notamment la P3CO et l'étude des horaires des 24, 26 et 31 décembre...