L'ESSENTIEL DU CSEE NIORT

SEPTEMBRE 2023

VISION MAAF ET DIGITALISATION DU PARCOURS SINSITRE

La Direction Métier nous présente la finalisation de ses 2 projets.

Objectifs cibles :

- un gain de temps réalloué à la gestion personnelle grâce à la réduction des appels clients sur le suivi de leur sinistre,
- et une joignabilité client maitrisée par le gestionnaire en s'appuyant sur le rdv téléphonique.

La qualité est visée car pas de sujet sur le temps de préparation des CBA et durée d'appel. Quand on sait que l'objectif fixé en vacation Déclaration Téléphonique est de 100% et que les RDV seront inclus dans le flux chaud, quid du temps dévolu à la GP ?

Vigilance sur les vacations Flux chaud/flux froid et la pression sur les durée de communication, de préparation et la repartion vacations DT et GP. La DI MAAF va à l'encontre de la politique COVEA centrée sur l'Intelligence Artificielle en privilégiant le contact humain.

DCRC : TEST DE RELANCE EN PERIODE ROUGE

L'objectif est de tester pendant les périodes rouges la capacité de relance des devis digitaux client sur le digital.

La période rouge est définie comme une période où la capacité d'absorption des flux est diminuée alors que ceux-ci augementent (ex : périodes de vacances, de l'émission..). Le périmètre de ce test concerne le domaine PRI pour 4 contrats : auto, mrh, santé, et prévoyance.

Le process va notamment tester l'appétance du client au rappel par un robot, voire le nombre d'abandonnistes durant le process automatisé.

Une mesure de l'efficience de ce mode versus l'appel sortant et surtout le traitement des devis initiés via le digital sera apprécié.

POINTS MARQUANTS ET SUJETS ABORDES – SEPTEMBRE 2023

Direction Indemnisation :

- Projet Vision Maaf
- Généralisation « prise de RDV »

STC : Evolution d'organisation du travail

DCRC : test de relance de devis en période rouge

Prestations du CSEE

EVOLUTION D'ORGANISATION DU TRAVAIL AU STC (ex ATR)

Le projet intègre 2 éléments :

- **La planification par période de back office (par demi-journées) pour le traitement des formulaires. Cet élément est très positif pour les élus CFTC : il évite la rupture de tâches et permet donc une meilleure analyse et étude des dossiers. Elle permet aussi d'éviter une perte de compétences techniques inhérentes à l'activité 100% téléphonique.**
- **Un outil de pilotage qui permet de visualiser en instatané plusieurs indicateurs. Une impression de déjà vu sur les centres d'appels téléphoniques Maaf et à l'Indemnisation…**

Le rappel de nos points de vigilance :

- **La pression du bandeau téléphonique,**
- **La crainte de devoir abréger les échanges et questionnements.**

Nous comptons sur la cordée managériale pour maintenir le climat de confiance et éviter le management basé strictement sur le contrôle.

PRESTATIONS DU CSEE

- **<u>NOEL ENFANTS</u> : La carte Swile devrait être créditée de 40€ vers le 8 novembre**
- **<u>SEJOUR A LA NEIGE</u> – ENFANTS/ADO - RESERVATIONS JUSQU'AU 15 OCTOBRE 2023**

- ✓ **Chambon sur Lac (Puy de Dôme) pour les 6 à 12 ans, du 17 au 24 février 2024 et du 24 février au 2 mars 2024**
- ✓ **Collet d'Allevard (Isère) pour les 6 à 17 ans, du 17 au 24 février 2024 et du 24 février au 2 mars 2024**
- ✓ **Vallée d'Aure (St Lary, Pla d'Adet) pour les 11 à 17ans, du 17 au 24 février 2024 et du 24 février au 2 mars 2024**

CONTACTEZ-NOUS

CONTACT@CFTC-COVEA-FRANCE.FR

WWW.CFTC-COVEA-FRANCE.FR

Cftc Csee Niort