

10 AVRIL 2024


DCRC : CREATION DU CENTRE DE NANCY

Ouverture prévue en septembre 2024, ce centre sera situé au 35 avenue du XX^{ème} corps. Ce CRC sera composé dans un 1^{er} temps de 2 groupes de 12 conseillers, de 2 responsables de groupe et un responsable de centre.

A terme, il sera composé de 5 groupes, 5 managers et 1 responsable de centre. Cette configuration sera la vision cible de chaque centre. Ce lissage se fera à iso effectifs, le turnover naturel amènera à cet équilibre.

Les équipes seront installées en Flex/NET (Nouveaux Espaces de Travail) en tenant compte des retours d'expérience du CRC de Nantes et du CCA d'Echirolles.

Dans le cadre de la démarche RSE, un maximum de mobiliers, d'éléments techniques et des matériaux est réutilisé.

 **La CFTC a demandé un accompagnement de proximité renforcé pour les nouveaux CDRC ainsi qu'une absence de "pression" pendant la période d'émission.**

INDEMNISATION : DEMENAGEMENT CCA NANCY ET PASSAGE EN NET

Situé au même endroit que le CRC, le CCA intégrera un bâtiment permettant le déploiement en NET (Nouveaux Espaces de Travail).

Le bâtiment répond à des besoins de superficie, d'accessibilité de transports en commun, d'une implantation dans une zone attractive.

Toutefois, les élus ont identifié des points de vigilance et d'attention concernant :

- **le nouveau lieu :**
 - Le nombre de places de parking insuffisant,
 - Un temps de trajet rallongé.
- **le NET :**
 - Une attention particulière quant aux nuisances sonores liées au métier du téléphone,
 - Un accompagnement dans l'appropriation des nouveaux espaces de travail,
 - Une intervention du pôle prévention pour sensibiliser et informer les collaborateurs aux bonnes pratiques des postures au travail.



DCRC : CREATION DU CENTRE DE NANCY

INDEMNISATION : DEMENAGEMENT CCA NANCY ET PASSAGE EN NET

INDEMNISATION : SOUS TRAITANCE

INDEMNISATION : I.A.

MAAF PARTICIPATIF : ELECTIONS

QUESTIONS DIVERSES

PRESTATIONS DU CSEE NIORT

**Prochain CSEE :
15 et 16 MAI 2024**



INDEMNISATION : I.A. générative

Késako ! La Direction Indemnisation MAAF veut utiliser la puissance de création de contenus et la capacité de réalisation de tâches prêtes à l'emploi de ce nouvel outil.
Deux cas de test au sein du Centre d'Expertises Grand Occitanie :

1. Générer une synthèse des commentaires lors de transferts de dossiers des CMI vers les CE. Cette tâche chronophage et complexe à réaliser sera traitée via l'IA et restituée sous forme d'une synthèse des commentaires attachés au dossier transféré.
Les attendus de ce process tiennent dans l'exhaustivité de l'information traitée, le prêt à l'emploi facilitateur de la gestion au quotidien, la fiabilité de la synthèse issue de l'IA.
2. Réaliser un compte rendu de l'échange téléphonique, modifiable, enregistrable, transmissible au client.
Les objectifs affichés : réduire les sollicitations clients, gain de temps pour le CDRC quant à la formalisation de l'entretien, produire un document facilitant la gestion du dossier.



Pour la CFTC, l'irruption de l'IA dans le quotidien des salariés est inévitable. Elle doit servir les intérêts des clients et des conseillers sans les remplacer.

Le 1^{er} test a un effet facilitateur.

Pour le second test, l'écoute des appels des conseillers en continu peut-être perturbant voir intrusifs pour certains salariés. Si nous en comprenons l'utilité, ce test doit s'accompagner de « garde fous » aux fins d'usage de type « flicage » et respecter scrupuleusement RGPD.

INDEMNISATION : STAR 80 "Sous Traiter pour une Accessibilité Robuste à 80%"

L'objectif de la direction est d'assurer une stabilité du ratio d'ouverture de déclarations sinistres auto à 7 par collaborateurs. La saison estivale combinée avec le réchauffement climatique créent un déséquilibre mettant à mal l'organisation. La solution trouvée par la Direction Métier : la sous-traitance variabilisée.

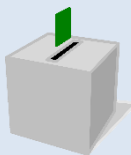
Si nous partageons les objectifs affichés, notamment permettre un taux d'absence à 40% vs 34%, la solution d'externalisation d'une partie des appels vers Foundever (ex sitel).

A l'identique de l'été 2023, le sous-traitant sera en front du SVI pour l'accueil des déclarations de sinistres auto en dimensionnant les équipes selon une commande mensuelle d'appels et pourra en cas d'évènements climatiques prendre un volume d'appels supplémentaires.



Pour la CFTC : ce choix n'est pas le plus pertinent, nous avons à maintes reprises proposé l'embauche de saisonniers étudiants pour la période estivale, solution qui présente plusieurs avantages : pas de transfert de compétences, détection de potentiels ...

MAAF PARTICIPATIF : ELECTIONS



En tant que détenteur de parts MAAF Participatif 1, vous allez élire vos représentants au conseil de surveillance de ce Fonds Commun de Placement (FCPE).

Cette élection à un seul tour se déroule du 18 au 29 avril 2024 sur le site Natixis.

Votre vote revêt un caractère important : il s'agit de constituer la représentativité des salariés au sein de ce conseil composé au total de :

- 9 salariés porteurs de parts et leurs suppléants,
- 3 représentants de la Direction.



La CFTC est attachée à ce fonds, comme chacun d'entre vous, emblématique des valeurs MAAF.

Comme vous avez su le faire lors des élections professionnelles, nous comptons sur vous pour voter et faire voter CFTC !

QUESTIONS DIVERSES

DCRC / BOURSE AUX SAMEDIS : La Direction affirme vouloir une équité et un équilibre de samedis à travailler. La bourse a vocation à des échanges ponctuels sans récurrence.

Cette vision est en déphasage avec l'accord temps de travail affirmant le principe de volontariat du travail du samedi.

Pour la CFTC, l'essentiel est d'avoir les effectifs en phase avec l'évaluation des flux téléphoniques.



A VOS AGENDAS



RENTREE SCOLAIRE

Bénéficiaires : Enfants de 11 à 18 ans (nés entre le 1^{er} janvier 2006 et 31 décembre 2013)

Bon d'achats de **45€** crédités sur la carte Swile :

- Début juillet pour les enfants en scolarité obligatoire
- Octobre pour les enfants de 16 à 18 ans avec justificatif d'un certificat de scolarité

CENTER PARC



14 Week-ends proposés

Réservations avant le 20 mai 2024

PARCS DE LOISIRS ET D'ATTRACTIONS



VOS ELUS CFTC CSEE NIORT



Pascal ARDIT
Marketing & Com.
06 83 84 11 12



Sophie LEZAY
DTSI Niort



Jean-Michel SABY
CCP Montbrison
06 86 48 12 23



Florence VIGNANDO
Formation Niort
06 86 48 11 92



Christophe YOU
Permanent Syndical
06 47 27 78 26



Laëtitia MARCUSSEAU
Soutien à la Relation Client
06 45 79 41 17



Didier CHOQUET
Permanent Syndical
06 37 35 11 38



Florence AMIOT
Permanente Syndicale
05 49 34 33 42



Frédéric PIN
CRC Montpellier



Marie-Aude BERTONI
CRC Nantes
06 64 95 71 14



Pascal GOURVEN
Agence Lanester
06 45 36 98 03



Delphine MINET
CRC Poitiers
06 16 90 02 44



Camille MARSOTTO
CRC Lyon

Besoin d'aide, une question ?
Contactez-nous !

contact@cftc-covea-france.fr

cftc-covea-france.fr

