



## **DIRECTION INDEMNISATION - GROUPE VOL**

### **TEST EVOLUTION GESTION TELEPHONIQUE**

A ce jour, les fonctionnalités de l'outil téléphonique de l'entité Groupe Vol permettent de réceptionner les appels clients provenant :

- du numéro de téléphone du groupement de gestion,
- des lignes directes des Conseillers Relations Clients.

Dans un contexte d'une légère baisse de déclarations et également une baisse d'effectifs, le nombre d'appels explose en 2024.

Ce qui amène la Direction Métier à faire évoluer les fonctionnalités.

### **CE QUI EVOLUE**

Fermeture des messageries vocales individuelles avec renvoi sur le groupement téléphonique.

Ce changement ne concerne que les dossiers en gestion hors dossiers fraude ou à fort enjeu restant en gestion individuelle.



La CFTC sera attentive à l'efficacité de cette évolution : un bilan sera réalisé courant 2025.

Pour la CFTC la problématique est un sous effectif.

**18 DECEMBRE 2024**

**INDEMNISATION - GROUPE  
VOL - GESTION  
TELEPHONIQUE**

**INDEMNISATION - SITUATION  
SUITE AUX EVENEMENTS  
CLIMATIQUES**

**QUESTIONS DIVERSES**

**PRESTATIONS DU CSEE NIORT**

**Prochain CSEE :  
16 & 17 JANVIER 2025**



# DIRECTION INDEMNISATION

## SITUATION SUITE AUX EVENEMENTS CLIMATIQUES

### Eléments de contexte :

- ✓ Octobre et novembre, les mois de l'année à forte activité,
- ✓ 6 évènements sur ces mêmes mois,
- ✓ 23 700 sinistres climatiques correspondant à 1/3 des sinistres IRD d'octobre et novembre.

### ACTIONS MISES EN PLACE

- Entraide CMA St Etienne pour la déclaration PRI
- Réserve Concentrix
- Fermeture des flux gestion
- 3 samedis travaillés
- Entraide de 4 CRC Pri sur flux PRO
- Heures supplémentaires en octobre
- Optimisation du capacitaire RDV
- 1 journée off et des 1/2 journées par centre

### RESULTATS IRD PRI

- Joignabilité en octobre et novembre :
  - en déclaration respectivement de 79% et de 80%
  - en gestion respectivement de 69% et de 67%
- Vigilance des stocks :
  - GED : Au delà du seuil rouge
  - DARVA : en forte hausse

### RESULTATS IRD PRO

- Joignabilité en octobre et novembre :
  - en déclaration respectivement de 77% et de 78%
  - en gestion respectivement de 63% et de 64%
- Vigilance des stocks :
  - GED : Au delà du seuil rouge
  - DARVA : en hausse



La CFTC s'interroge sur l'adéquation effectifs / charges de travail. Les évènements climatiques étant récurrents, une réflexion est à initier sur cette adéquation.



**Bonne  
Nouvelle**

**Audrey STAUB du CCA de Nancy rejoint notre équipe. Elle est élue Représentante de Proximité sur le Secteur Nord-Est.**



## QUESTIONS DIVERSES DES ELUS CFTC



### **Etonnant !**

Les Directions Métiers n'ont pas donné de réponse à un grand nombre de questions posées en réunion par vos élus CFTC.

Ci-après les questions restées sans réponse :

### **DIRECTION DEVELOPPEMENT**

- Emission 2025 – taux d'évaporation au 18 décembre ?
- BIA / BIS (budgets des réseaux commerciaux) : pas de retours en arrière sur les directives budgétaires ?
- Emission 2025 / point de situation sur les heures supplémentaires au sein de DCRC et Agences ?
- Rentabilité par région et secteur ?

### **DIRECTION INDEMNISATION :**

- Outil "Contexte" et dérives de dénonciations de mauvaises pratiques ?
- CMI : état des stocks / effectifs en cours / postes à pourvoir ?

### **Seules 2 questions ont trouvé réponses :**

- Agences et service sinistres DROM – 24 et 31 décembre 2024 : fermeture à 16h confirmée par la Direction malgré une demande de la CFTC de fermeture anticipée par rapport à leur heure de fin de journée habituelle.
- DCRC - ECLA : pas de création de poste de CCARC en vue du déploiement ECLA.





Albanie du 30 mai au 6 juin

Andalousie du 7 au 14 juillet

La Sicile du 11 au 18 juillet

Majorque du 19 au 26 juillet

Chypre du 5 au 12 août

Montenegro du 20 au 27 août

Les Cyclades du 19 au 27 juin

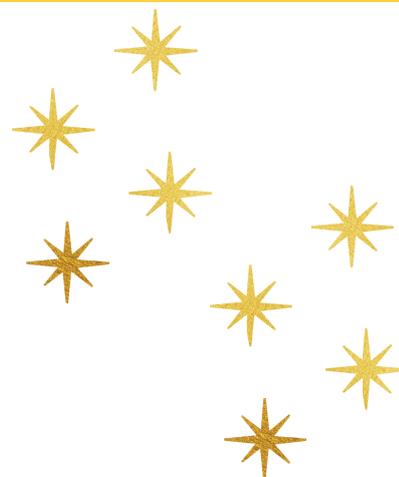
La Crète du 10 au 17 juillet

Djerba du 20 au 27 juillet

La Corse du 27 juillet au 3 août

Agadir du 13 au 20 août

La Grèce du 13 au 20 septembre



## 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](mailto:contact@cftc-covea-france.fr)

[cftc-covea-france.fr](http://cftc-covea-france.fr)

