



EMISSION 2025

Et finalement, tout va bien Mme La Marquise ...

Le marché

A fin novembre 2024, le parc auto assuré est de 46,5 millions, en croissance de 1.8% vs novembre 2023.

Pour MAAF, au 31 décembre 2024

- Net contrats auto: - 30007
- Net contrats habitation : - 37027
- Une perte de contrats de 0.7% du portefeuille, mais une hausse du CA de 7.2%

Quel est le profil des clients qui nous ont quittés ?

- Davantage multi équipés avec 3/4 contrats,
- Ancienneté MAAF plus affirmée,
- + 55 ans et retraités

Un démarrage d'année difficile, à fin février :

- Net contrats auto : - 20760
- Net contrats habitation : - 21130
- Pour la première fois en mars, le solde net est positif en première semaine de mars tant sur l'auto que l'habitation et "grâce aux campagnes commerciales et par l'annonce des tarifs de nos concurrents".

18 MARS 2025

Emission 2025

Pilote du dispositif des écoutes pédagogiques au sein des CRC Bordeaux et Lille

Prestations du CSEE Niort

**Prochain CSEE
16 & 17 AVRIL 2025**

Pour La Direction

- Une réussite : la mobilisation de tous pour cette émission,
- Un chiffre d'affaires en forte hausse qui répond à la nécessité du retour à la rentabilité,
- Une perte de contrats au delà des prévisions,
- Des objectifs 2025 qui doivent nous permettre de terminer l'année à iso.



Pour la CFTC : un optimisme sur la dimension business que nous souhaiterions partager !

En revanche, la dimension sociale est balayée par la Direction qui considère *“que les équipes ne sont pas plus fatiguées par rapport aux années précédentes même période.”*

ECOUTES PEDAGOGIQUES Pilote du dispositif au sein des CRC Bordeaux et Lille

Les écoutes pédagogiques s'appuient sur le bandeau téléphonique mis à jour et un outil d'enregistrements (VERINT déjà présent chez Fidélia et GMF) pour écouter les conversations.

- Les conseillers devront s'auto-évaluer à partir de communications téléphoniques choisies par eux,
- Les managers identifieront les points de progrès et les accompagnements nécessaires,
- Débrief entre managers et conseillers pour déterminer les points forts et axes d'amélioration et définir les actions à mettre en place.

La Direction souhaite installer ce nouvel outil pour notamment :

- continuer à développer les compétences des conseillers (OSE/ECLA),
- faciliter l'accompagnement des équipes pour les managers.



La CFTC souhaite de la bienveillance lors des échanges managers/conseillers. Vos élus s'inquiètent du formatage du discours client via des grilles d'évaluation et une dérive dans la normalisation de la relation client.

S'agissant d'un pilote de 2 mois, la CFTC sera attentive au bilan.

LOCATIONS ETE

Mesquer

Murol

Nérac

L'Île aux Moines

Concarneau



Quelques
disponibilités
entre
les 5 juillet et 30 août

Blonville sur mer

Eau d'Armagnac

Fouesnant

Rochefort en terre

Longeville sur mer



CONCERTS

Quelques disponibilités

6 JUILLET : Main Square Festival à Arras

11 JUILLET : Clara Luciani, Aire, Apashe, Philippe Katerine, Solann

14 JUILLET : Lamomali, IAM, Ben Mazué, Saint Levant

VOS ELUS CFTC CSEE NIORT



Pascal ARDIT
Marketing & Com.
06 83 84 11 12



Sophie LEZAY
DSIN 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 YOU
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

