



Le service Réclamations Clients : En test de l'Intelligence Artificielle Générative

En s'appuyant de l'expérimentation en cours à l'indemnisation, l'IA sera mise à disposition du SRQC à compter de juillet.



Objet du test :

Aujourd'hui, le conseiller recherche les informations et documents nécessaires à l'instruction de la réclamation sinistre.

Demain avec l'IA, ces informations seront récupérées par l'Intelligence Artificielle.

Le conseiller reste maître de la réponse apportée aux clients.



La CFTC souhaite que cet outil soit une aide pour les conseillers et non une 1ère étape de substitution de leur travail.

Nous serons vigilants sur ce point.

15 MAI 2025

**Service Réclamation :
Test IA générative**

**Point sur l'activité
commerciale**

Questions diverses

Prestations du CSEE

**Prochain CSEE
24 & 25 juin 2025**



Point sur l'activité commerciale

Un mal pour un bien

Résultats à fin avril 2025, en solde net :

- - 16300 en 4 Roues,
- - 22000 en habitation,
- + 1400 en Multipro,
- + 5900 en prévoyance.

Le challenge a eu un effet positif sur la production de mars/avril.

Ces résultats de production mitigés semblaient être attendus par la Direction qui n'oublie pas de souligner la croissance du chiffres d'affaires.

EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES A FIN MARS 2025 (CA TOTAL DIRECT HORS ACCEPTATIONS)

	Marque MAAF *		Evolution en %
	COTISATIONS ACQUISES (M€)		
	31/03/2024	31/03/2025	
AUTO	432.3 M€	473.7 M€	+9.6%
RISQUES PRIVES	192.0 M€	219.2 M€	+14.2%
EPARGNE	252.8 M€	268.0 M€	+6.0%
SANTE	126.4 M€	136.5 M€	+8.0%
PREVOYANCE	63.2 M€	66.9 M€	+5.9%
RISQUES PROFESSIONNELS	73.9 M€	80.9 M€	+9.4%
RISQUES ENTREPRISES	0.5 M€	0.5 M€	+1.0%
TOTAL CA DIRECT HORS ACCEPTATIONS	1 141.2 M€	1 245.8 M€	+9.2%
• Dont NON VIE	873.6 M€	962.2 M€	+10.1%
• Dont VIE	267.6 M€	283.6 M€	+6.0%

* Comprend MAAF SA, MAAF Assurances, MAAF Santé, MAAF Vie
** Y compris contrats ACS portés par MAAF Assurances SA

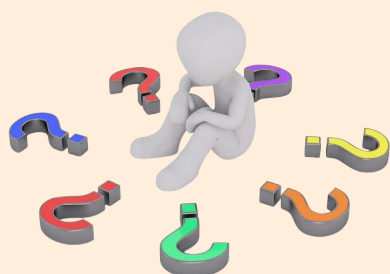


La Direction du Développement veut renouer avec le développement du portefeuille.

Les reprises Hamon démontrent que la marche à franchir est haute.

En tout état de cause, ce n'est pas en mettant une pression accrue auprès des équipes terrain que l'objectif sera atteint.

QUESTION CFTC



Quels types de contrôles sont effectués sur la production pendant le défi 100%MAAF en cours?

Pour sécuriser le développement tout en veillant aux équilibres techniques.

Pour faire des rappels pédagogiques si besoin.

Pour être sûr que les équipiers récompensés ont œuvré dans le respect des règles de souscription, de commercialisation des offres, fixées par l'entreprise ?

Réponse de la Direction : des contrôles aléatoires ont lieu et par souci d'équité toutes les pièces des gagnants du challenge seront vérifiées.



Chèques vacances

Pour cet été, pensez
à vos commandes



Voyages Automne 2025

Fin des réservations le 1er juin

Circuit Guatemala

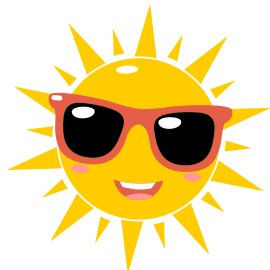
6 au 17 novembre

Circuit Philippines

20 novembre au 1er décembre

Croisière Martinique

16 au 27 novembre



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

