



**2026**

L'équipe  
**CFTC MAAF**  
vous souhaite  
une très belle  
année.



**14 & 15 JANVIER 2026**

Direction Développement :  
CRC Lille

Direction Indemnisation :  
• Point d'activité  
• Projet Structura  
• Projet Syntax  
• Expérimentation de  
compte rendu  
téléphonique

Direction Partenariats :  
point d'activité

MAAFacilité

Prestations du CSEE

**Prochain CSEE**

**18 & 19 MARS 2026**

## **CRC LILLE**

### **DEMENAGEMENT ET PASSAGE EN NET**

Nos avis concernent tout d'abord le déménagement et ensuite sur le passage en NET.

Les éléments de contexte et enjeux du projet de déménagement présentés en instance du 10 décembre 2025 répondent aux besoins :

- d'intégrer un bâtiment pour améliorer les conditions de travail,
- de mettre en place des espaces collaboratifs et de réunions,
- de faciliter la communication entre équipes.

.....

**POUR LIRE LA SUITE**

[Cliquez  
ici](#)

ou scannez  
ici !

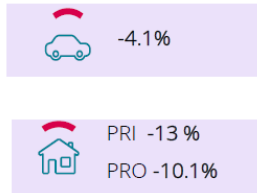
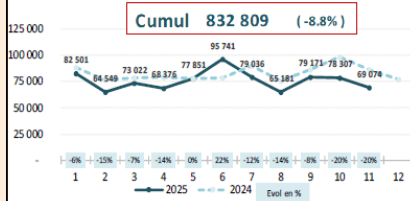


## Notre activité

Résultats au 30.11.2025  
Source pilotage PPI

➤ Une baisse globale de **-8.8%** à fin novembre 2025 (par rapport à novembre 2024)

### Flux Sinistres



### 2 périmètres en croissance

- La Prévoyance : évolution des fréquences en TRF notamment.
- La Construction : + 5% de déclarations, + 4% en stock



## Une année "atypique" au vu :

- de la sinistralité en baisse,
- des indicateurs au vert : des objectifs dépassés.

La Direction évoque une année "atypique", souhaitons qu'elle le soit aussi pour la P3CO !



## Résultats 2025 (à fin décembre)

	OBJECTIFS	RESULTATS AU 31/12/2025	Evolution vs 2024
JOIGNABILITÉ	80%	83.7%	+ 2.7pt
SATISFACTION	8.8/10	8.73	+ 0.05pt
	Effort 1.80	1.87	- 0.02pt
	Traitement des notes <6	97 %	=
DIMCO (yc VERISURE)	145 000	148 877	+ 4.7%
REPARATEURS AUTO	72.7%	74.3%	+ 2pt
BDG	66%	67.2%	+ 2pt
GAG	8.5%	9.0 %	Changement de calcul donc pas de comparaison
REN	23% (changement de calcul)	4.36%	
CONVENTION	GAINS 30M€	41 M€	+ 4M€
	TAUX RC IDA <45 (à fin nov)	43.2%	=
FRAUDE (Cumul DI)	25M€	35.4 M€	+ 33.2%
Délai de visite Expert	<17J	15.5 J	- 2.5 J

## EVOLUTION D'ORGANISATION SERVICE CONSTRUCTION (Projet STRUCTURA)

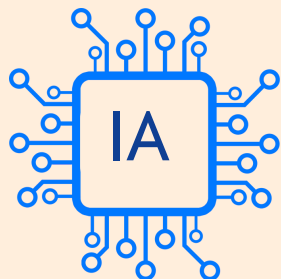
Face à l'augmentation des déclarations construction et l'activité prévisible, la Direction souhaite faire évoluer l'organisation au sein du service à compte du 1er mai.

### Les objectifs :

- Mise en place d'une nouvelle structure : création de 15 postes (12 CDRC, 1 Manager, 2 CCARC)
- Optimisation de l'organisation globale de la construction :
  - Adaptation des seuils financiers par population,
  - Meilleure répartition de l'activité de gestion entre les équipes.
- Maîtriser les délais de gestion,
- Préparer et anticiper les évolutions réglementaires,
- Contenir les dossiers procédure judiciaire,
- Maîtriser la satisfaction Client,
- Favoriser l'agilité et l'entraide en gestion courte et gestion longue afin de maîtriser les stocks,
- Renforcer les compétences techniques des équipes,
- Améliorer la qualité de vie au travail.



Enfin un projet qui s'inscrit dans l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail et qui anticipe l'avenir par une augmentation des effectifs.



## Quand l'entreprise met l'Intelligence Artificielle au service des collaborateurs et de la relation client !

### SYNTEX : Généralisation

L'objectif : l'outil IA génère une synthèse des commentaires lors de transferts de dossiers des CMI vers les Centres d'Expertise. Cette tâche chronophage et complexe à réaliser est traitée via l'IA et restituée sous forme d'une synthèse des commentaires et données clients 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, de l'entraide entre centres, de la fiabilité de la synthèse issue de l'IA.



Suite aux retours positifs des équipes en test, la Direction généralise progressivement ce dispositif de mars à juin.



### EXPERIMENTATION DU COMPTE RENDU ENTRETIEN TELEPHONIQUE

L'outil IA compile le contenu des échanges téléphoniques avec le client et permet de :

- Envoyer un compte rendu des échanges afin de rassurer le client et éviter des appels de confirmation,
- Professionnaliser l'écrit,
- Gagner du temps pour le conseiller,
- Tracer les échanges en cas de réclamation,
- Faciliter la compréhension des éléments clés des entretiens entre les acteurs de la relation client

**Périmètre de l'expérimentation** : A partir de mars, 20 conseillers des centres corporels Auto de Niort et de Grenoble



Des mesures seront réalisées en expérimentation pour observer des hypothèses (gain du temps, qualité de la synthèse, facilité de la gestion solidaire, perception clients ..).

**RDV pour un 1er point de situation en juin**



Pour la CFTC, l'intégration de l'IA dans nos métiers et activités est inévitable. La CFTC veille à ce qu'elle serve les intérêts des clients et des salariés sans les remplacer.



L'intranet Actualités MAAF



MAI 2026

Les formulaires



2ème semestre 2026

Les applicatifs Métier  
L'annuaire MAAF



2027

## DIRECTION PARTENARIATS



DISTRIBUTEURS			
ASSUREURS			
	Part de Covéa: 50%	Part de Covéa: 35%	Part de Covéa: 100%

### Produits commercialisés

PRO  
174 129 contrats

AUTO PRO  
94 678 contrats

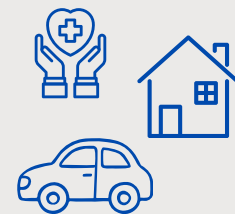
**Chiffre d'affaires\***  
505 millions €

### Produits commercialisés

HAB  
81 000 contrats

AUTO  
74 000 contrats

**Chiffre d'affaires**  
69 millions €



**Chiffre d'affaires**  
5.4 millions €



La Direction nous informe que les partenariats sont rentables.



### BILLETTERIE



Titres culture, parcs  
d'attraction, cinéma,  
concerts

### CHEQUES VACANCES

Jusqu'à 300€ avec une  
participation du CSEE  
de 40 à 70%



### PASS'



Enfant :  
remboursement de  
110 à 210 €

Liberté :  
remboursement  
jusqu'à 400 €



### NUITS CITADINES

Vienne



Tours

Paris

Edimbourg

Dublin



## VOS ELUS CFTC CSEE NIORT



**Christophe YOU**  
DSER  
06-47-27-78-26



**Florence VIGNANDO**  
Formation Niort  
06-86-48-11-92



**Pascal ARDIT**  
Marketing & Com  
06-83-84-11-12



**Marie Aude BERTONI**  
CRC Nantes  
06-64-95-71-14



**Jean Michel Saby**  
CCP Montbrison  
06-86-48-12-23



**Didier CHOQUET**  
DSE  
06-37-35-11-38



**Laëtitia MARCUSSEAU**  
Soutien Relation Clients  
06-45-79-41-17



**Frédéric PIN**  
CRC Montpellier



**Florence YOU**  
Permanente syndicale  
05-49-34-33-42



**Delphine MINET**  
CRC Poitiers  
06-16-90-02-44

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)

