



Service Construction Test entretien en visioconférence

Après le réseau développement agence, la visio s'étend à l'indemnisation.

Le test s'installe au service construction. Les objectifs du test visent à renforcer le lien et la satisfaction client tout en sécurisant la gestion sinistre.

Le conseiller :

- envoie un lien au client pour se connecter et cale un RDV,
- guide pour obtenir les éléments attendus au dossier (photos, documents ...),
- effectue la gestion du dossier en évitant des relances et sur appels.

Le test aura lieu d'avril à décembre et un bilan sera présenté en fin d'année pour déterminer la généralisation ou l'arrêt.



Ce projet nous semble aller dans le sens de la relation client et dans l'amélioration de la qualité de gestion.

La direction métier s'est engagée à maintenir le télétravail pendant la durée du test.

Les élus CFTC restent vigilants quant à la bonne conduite du projet et notamment les risques liés à l'usage de l'image.

18 MARS 2026

Service Construction : test entretien en visioconférence

DCRC : expérimentation synthèse d'entretien via l'Intelligence Artificielle

SRQC : Point d'étape du test SYNCLA relatif à l'utilisation de l'intelligence artificielle générative

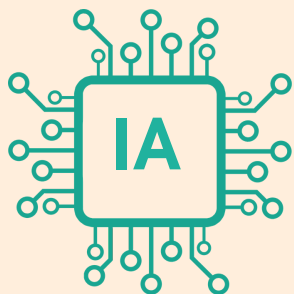
Service Construction : Evolution d'organisation Service Construction (Projet STRUCTURA)

Questions diverses

Prestations du CSEE

Prochain CSEE

28 & 29 AVRIL 2026



DCRC

Expérimentation synthèse d'entretien via l'Intelligence Artificielle

L'intelligence artificielle s'invite maintenant sur les plateaux téléphoniques du DCRC. L'expérimentation aura lieu au DCRC de Nancy de mai à août :

- 20 appels enregistrés pour réaliser le prompt,
- 2 groupes pour tester.

Articulation du test :

- déclenchement de l'enregistrement par le conseiller,
- réalisation par l'IA d'une synthèse de l'entretien,
- modification de la conclusion et validation par le conseiller,
- intégration dans l'écran conclusion,
- envoi de ce compte rendu au client.



La CFTC s'interroge :

- Sur l'intérêt de l'envoi de ce compte rendu au client.
- Sur la place de l'IA dans cet entretien ?
- Le conseiller restera-t-il naturel lors de l'entretien ?
- Cet assistant va-t-il soulager le salarié sur cette tâche ?
- Une IA qui écoute les collaborateurs est une IA qui s'entraîne à les remplacer ?

SRQC : Point d'étape du test SYNCLA relatif à l'utilisation de l'intelligence artificielle générative

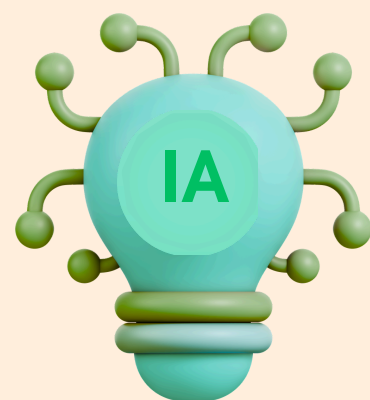
Depuis juillet 2025, le SRQC expérimente l'IA.

Le point d'étape présenté fait état de résultats satisfaisants sur les dossiers simples mais restent perfectibles sur les dossiers complexes.

L'absence de mesure de gain de temps questionne.

Sur 2 besoins d'évolution informatique exprimés :

- L'amélioration de la synthèse aura lieu au plus tard fin mars.
- L'enrichissement de la synthèse à partir des documents nécessaires à l'analyse de la situation (documents en GED) : l'étude de faisabilité par la DSIN est en cours.



QUESTIONS DIVERSES



Les Directions métiers ont-elles eu ou vont-elles avoir une réflexion sur l'ouverture ou la fermeture des 4 samedis 2 et 9 mai, 26 décembre et 2 janvier 2027 ?

Réponse :
Ouverture des entités les samedis 2 et 9 mai,
26 décembre et 2 janvier

Pas de cadeaux pour les salariés

Quelle reconnaissance de
l'investissement et
de l'implication des salariés !



EVOLUTION D'ORGANISATION SERVICE CONSTRUCTION (Projet STRUCTURA)

Les élus CFTC ont pris connaissance du projet d'évolution d'organisation au sein du service construction, projet nommé Structura.

Les constats sont les suivants : l'augmentation du nombre de déclarations génère une augmentation du stock, qui s'accompagne d'une judiciarisation des dossiers. Cette situation a généré une réflexion sur une évolution de l'organisation actuelle, réflexion faite dans un contexte qui n'est plus dès lors que conjoncturel mais bien structurel et avec des effets de bord

POUR LIRE LA SUITE

Cliquez
ici

ou scannez
ici !



PUY DU FOU

Week-end les 13 et 14 avril

Prix de vente

Adultes 123 € et enfants 45 €



SEJOURS ENFANTS - ADO

Jumanji

Sensations aquatiques

P'tits loups de mer

Sports académy

Sports Gliss et Fun

Multi Corse

Sicile terre de feu

Croatie

Cyclades

**INSCRIPTIONS
JUSQU'AU 22 MARS**

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

cftc-covea-france.fr

