

Direction métier vision MAAF : information enrichissement du suivi de sinistre digital Lot 3.1

Présenté par Nicolas BOSSIS : mise à disposition modernisée pour les clients sur le suivi de leur sinistre. L'investissement était nécessaire sur l'IRD particulier.

On note une adhésion des clients et des collègues.

Aujourd'hui l'auto est au centre de ce processus, concerne le matériel et viendra sur le corporel ensuite.

L'univers Pro aura son pendant dans quelques temps.

Questions :

- Un pop-up ou autre moyen peut-il être mis à disposition des conseillers pour cocher une case « relance » ou « pas de relance client » pour éviter les oublis ?

Oui c'est remonté par les équipes nous allons le mettre en œuvre.

- Dans les lots qui vont suivre il y aura une automatisation (tout ou pas) pour que le client sache qu'un pli a été traité. Il faut choisir la bonne mesure car le client n'aime pas toujours être dérangé.
- Des clients peuvent ne pas être concernés par cette pratique mais le conseiller connaît l'information.
- On peut noyer le client avec toutes les précisions que l'on doit donner en plus de l'outil digital, et les possibilités d'utiliser flash doc ou selfcare ?

Nicolas BOSSIS précise qu'à l'IRD il n'y a pas de temps supplémentaire noté sur les déclarations aujourd'hui (un peu plus long au début et ensuite dans les standards). Il reviendra vers nous pour nous montrer la dynamique IRD car le pilotage est en cours.

Il y aura des moments d'échange (animations portées par les managers et les éclaireurs) et un retour de quelques conseillers de l'IRD. Voir quelques double-écoute.

Retours :

- Envoi SMS conseiller, 3 clients sur 4 se connectent en digital pour suivre leur dossier.

Le but est de conserver l'être humain lorsqu'il est nécessaire notamment dans les déclarations de sinistres (ex : gros événements climatiques).

Puis il faudra fluidifier la gestion, le client pourrait prendre rdv avec son conseiller directement.

L'enjeu avec le même nombre de personnes c'est faire MIEUX.

- Depuis 2017, c'est la première fois qu'en IRD on note une inflexion des appels des clients.
- 20% de déclarations qui passent par flash doc. + 0.2 % de satisfaction.

- Le e-constat ne fonctionne pas.

Sur internet, déclaration stable 12 à 14 %. On incite lors d'évènements climatiques cela peut monter à 30 %.

- Nos contrats sont trop compliqués pour que les dossiers puissent être traités de bout en bout par nos conseillers. Et ce n'est pas plébiscité par les clients.

Un éclairer par groupe.

- Etude « quali » dans un an environ. Par cycle de gestion « déclaration – gestion – clôture ».
- Temps fort le 18 octobre (présentation projet, échanges, convivialité).
- Depuis le SIS, le suivi sinistre digital sera visible.

Direction métier information : bilan du projet “prise de rendez-vous” et généralisation

- Départ en 2021 avec le Voicebot Marie et renfort d'un prestataire Armatix (CMA Nantes, CMI Lyon).
- 2022 début de Webhelp et fin du partenariat avec Armatix et fin 2022 déploiement sur Marseille
- 2023, Voice Bot Marie étendue.
- Le dispositif RDV devrait améliorer les sur-appels ou les appels non aboutis.

Côté AUTO :

On va caper le nombre de RDV possibles lors d'évènements climatiques. Sur 5 jours, il y aura ou il n'y aura pas de possibilité pour le client de demander un rdv si nous ne sommes pas en capacité.

Côté IRD :

Depuis un an, les appels AGENCE ont été mis en priorité.

Côté COLLABORATEURS :

Il y a encore 3% des cas où les clients nous joignent avant leur rdv prévu. Les Callback seront intégrés en DT.

A terme, on ne devrait plus utiliser VOICEBOT MARIE, on devrait être joignable tout le temps (avec les prises de RDV).

La vraie transformation sera de passer de plus en plus de temps avec nos clients en ligne pour de la gestion active et ensuite pro-active.

- Il y a une inquiétude sur le jeudi après-midi (beaucoup de réunions centres le matin) mais Nicolas BOSSIS indique que tout sera planifié sur 5 jours.
- Une inquiétude aussi sur les tranches horaires notamment 09h00.... Comme il y a une mutualisation des appels, il n'est donc pas nécessaire de planifier sur des tranches horaires précises les appels Callback. De plus les créneaux d'appel sont d'une heure, on pense revoir cette maille à une demi-heure, un quart d'heure dans le temps pour une meilleure satisfaction client.

Direction métier information-consultation : Projet d'évolution de l'organisation du pilotage de l'activité du service Soutien Technique et Commercial (STC) au sein du SRC

Présenté par Julien PRINER

- Gère l'ex ATR et le CRQC (Services Réclamations et Qualité clients). C'est en Janvier 2023 que l'ATR prend le nom de STC.
- N'est pas concerné par la santé et la prévoyance, 63 collaborateurs dont 6 managers.
- Soutien des réseaux commerciaux. Centre unique en France. Démarrage en 1994 en auto/habitation puis sur la partie PRO.
- Ce service subit une attente des clients qui devient de plus en plus forte. Il faut une réactivité de haut niveau pour soutenir le business des agences.

Depuis 2023 tous les collaborateurs sont polyvalents et dispose du niveau DP8 (le plus fort).

Remarques :

- Un DCRC (Toulouse) oblige la pose des questions via les managers et non pas les conseillers.

M. PRINER précise que ce n'est pas préconisé par son équipe.

- L'outil HOC et DOC et e.doc qui pouvait répondre à des questions basiques n'étaient pas utilisés par les conseillers. De plus il était difficile à mettre en place sur son poste.
- Back office PRI dynamique de baisse. Back office PRO dynamique de hausse.
- Comme les formulaires sont moins nombreux (environ 60 jours / 3 ETP), il sera possible d'atteindre les objectifs sur la durée de traitement.
- Pour limiter, les ruptures de tâches, maintenir les compétences techniques des collaborateurs sur des demandes complexes et assurer l'équité, une planification est envisagée par demi-journées et par roulement. Back Office de 3 ETP.
- Aujourd'hui les équipes ne voient pas l'activité téléphonique en cours ou prise par ses collègues.

Suivre en temps réel les flux téléphoniques pour permettre d'adapter les phases de BACK OFFICE et FLUX CHAUDS.

Ajuster les temps de communication en fonction des flux... Ce slide est pernicieux car sans être un plateau téléphonique l'équipe se dote d'un outil « bandeau téléphonique » et la convivialité de la STC fait partie de sa valeur et de son ADN.

- Cela présente-t-il un risque psychosocial ?

Ce n'est pas un outil d'organisation de l'activité (en SUS du CCS) mais de suivi des flux.

Bandeau purgé tous les jours. Ne peut être utilisé par le manager.

Toutefois, nous restons dans l'expectative car ces données seront forcément remontées.

- Pourquoi les CCRAC sont associés ?

Souhait de la Direction.

Le regard dans les équipes peut changer entre collaborateurs.

Mettre une pression pourrait amener une surréaction des managers vis-à-vis de leurs collègues.

Samedi matin ? Organisation ? Diminution du nombre de samedis travaillés par an (5 ou 6 maintenant au lieu de 9).

Mise en œuvre au 30 janvier 2024.

Sondage JUBIWEE demandé ? Il y a déjà des sondes régulières tous les trois mois dans ce service.

Demande d'un suivi CSSTE. La Direction est d'accord pour le suivi.

Les membres du CSEE sont surpris de la généralisation des BANDEAUX dans l'entreprise.

Direction métier : information sur le test relance de devis au sein du DCRC

Présenté par Romain Cros et test sur les périodes rouges (période congés - émissions):

- Capacité restreinte à absorber la quantité de flux entrants/sortants
- Capacité restreinte à traiter des flux digitaux.
- Capacité dégradée 68 % (84 % à 88 % en période verte)
- Activité dégradée pour les salariés (rupture de tâche, perte de rythme, répondeurs).

Démarchage téléphonique ? La réglementation nous impose des heures et des jours.

L'automate sait à priori reconnaître si un client est en ligne ou est sur répondeur.

Priorité appel entrant.

Les relances de devis opérées par l'automate sont identifiées comme des appels entrants.

Objectif du test :

- Identifier la réaction du client face à l'appel
- Identifier le gain de temps sur l'effort de relance du collaborateur
- Optimiser le traitement des devis digitaux
- Acceptation des collaborateurs du DCRC (sondage Jubiwee)



Direction métier : information-consultation concernant la demande de renouvellement de l'agrément du service autonome de santé au travail MMA Strasbourg

Concerne 500 salariés.

Locaux très agréables . Bureau du médecin/Bureau de l'infirmière/Salle de repos.

Un gros atout : une périodicité des visites entre 2 et 3 ans contre 5 ans environ pour les autres services.

L'agence la plus éloignée est Sélestat. C'est sur le temps de travail que les visites sont effectuées. Les salariés de cette agence sont satisfaits de pouvoir avoir un médecin même s'il existe un délai de route.

Avis conforme (c'est-à-dire à l'unanimité des élus) à rendre le mois prochain.