

Intervention d'Antoine Ermeneux DG MAAF

Pour l'UNSa : il y a une absence de reconnaissance et une crainte de pressions exercées sur les réseaux en raison des objectifs fixés.

L'objectif de 10000 contrats 4 roues nets témoigne d'une ambition énorme dans un environnement trop concurrentiel. La tarification nous paraît trop élevée. Et nos outils sont trop lents et défaillants.

L'UNSa demande plus de bienveillance vis-à-vis des collaborateurs.

Direction métier : Information/Consultation : Projet NET lot 3 – Bâtiment DAUPHIN 2 et DAUPHIN 3.

Présentation par Patrick MAZET et Céline SIMOUNET-HERAUD : le projet a débuté en 2017 avec 4 phases :

- Première phase : Rénovation DAUPHIN 4 et AGORA
- Deuxième phase : DAUPHIN 5
- Troisième phase: DAUPHIN 2 et DAUPHIN 3 en cours (début Noël 2022 pour une livraison prévue au 1er Trimestre 2025)
- Dernière phase : DAUPHIN 1 (bâtiment Direction)

Des espaces de travail en NET et 398 collaborateurs sont concernés.

Projet d'occupation sur les bâtiments qui seront libérés ?

Pour information BELUGA et MARSOUIN seront vidés, dans un second temps l'immobilier étudiera leurs situations. Des rumeurs circulent sur la vente de MARSOUIN elles sont fausses à cette heure.

Pour les 161 collaborateurs au RDC :

- l'espace alloué est-il le plus grand ? Il ne faut pas réagir en matière de m2 mais d'espaces fluides.
- Aménagement véhicule ? Avant 2019 les places de stationnement ne manquaient pas, il n'y a donc pas de raison que le problème se pose aujourd'hui.
- Calcul du taux de Flex ? Se fait selon les chartes (support ou relation client) : 3 niveaux dans chaque charte : Sédentaire, interactif, nomade. On pondère selon le télétravail appliqué dans chaque service.

Des espaces ont été cloisonnés entre les collaborateurs support et relation client qui n'appartiennent pas aux mêmes services. Toutefois c'était le souhait des Directions métiers d'être ensemble.

Pas d'espace COVEA sauf le Studio.

Pour les 166 collaborateurs au niveau 1:

- Quid des espaces de travail suffisants pour une réunion hebdomadaire des équipes d'un même service ?

Les bulles digitales et les bulles de double écoute ainsi que les salles de réunion ne sont pas comprises dans le taux de Flex. De vrais postes de travail sont installés dans ces bulles ou salles pour pouvoir faire face à une présence plus grande sur site.

De plus le pignon D5 a été laissé libre, il peut-être utilisé pour des réunions au besoin.

- Le matériel se détériore (branchement, débranchement) notamment au niveau des tinys, il serait préférable d'équiper tout le monde sans tinys ? La question est prise par l'immobilier.
- Coût global des travaux ? 60 millions d'euros au lieu des 50 estimés.

Les travaux en cours :

- déconstruction avec ré emploi terminées (portes, sanitaires, faux planchers...)
- dons mobiliers
- dépose des coques en façade terminée
- 95 % désamiantage effectué.

Mise en place des ambassadeurs REFLEX comme cela a été le cas sur les projets FLEX NET.

Les aménagements de poste de travail seront reconduits.

Pour les fauteuils adaptés , il faudra demander une nouvelle préconisation médicale pour les dotations faites avant 2012.

L'immobilier propose de nouveaux sièges qui sont compatibles même pour des personnes ayant des bureaux adaptés.

En 2025 présentation en CSSCTE du plan final (micro-zoning)



Direction métier: Contrat complémentaire santé retraités MAAF

Présenté par Caroline GARDET LEBOSSE le contrat est en Run Off depuis 2018 et concerne 2090 bénéficiaires.

Constat à fin Août 2023:

Baisse assez stable de 2% par an environ. Les évolutions réglementaires vont impacter les contrats santé cette année et dans les années à suivre sur tout type de population.

Ces évolutions concernent :

- les honoraires Médecins
- les préconisations sur les soins bucco-dentaires,
- le transfert de charge de la Sécurité Sociale vers les Complémentaires (homéopathie en totalité, montant à la baisse....).

Ce que cela va coûter : 1,6 milliards d'euros avec le gros des revalorisations en 2024 mais il en restera en 2025.

Hausse de 37 % des prestations à fin août 2023 (principalement poste hospitalisation).
En fin d'année on pourrait être sur 27 % (optimiste).

En 1990, il avait été souhaité une réserve de 15 %. Nous avons depuis des années des réserves beaucoup plus hautes.

Un poste AIDE AUDITIVE en hausse ainsi que les prothèses dentaires. Effet du 100 % SANTE. Double effet sur l'hospitalisation car plus de personnes hospitalisées et un coût en hausse sur ces frais.

4.2 % frais de gestion de sinistre. Pas de frais d'acquisition car contrat RUN OFF. Frais Appel de cotisation 7.3 %.

Il faut revoir ses frais. On peut impacter la réserve sans toucher sur le retraité.

De 2020 à 2022 on a alimenté la réserve. Mais à partir de 2023 cette réserve n'est plus alimentée. A horizon 2026, on pourrait retrouver l'équilibre sur la réserve.

Est-ce que la porte se ferme en 2026 ? L'idée n'est pas de fermer le contrat mais il est important d'avoir des évolutions tarifaires pour le maintenir.

Le ratio combiné passe au-delà de 100 %, il faut absolument le ramener à la baisse. Il fait partie du mode de calcul de la prime.

A date, il n'est pas prévu de voir avec KLESIA pour prendre nos retraités sous un contrat. La RH va toutefois faire remonter cette demande.



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

Information apportée en séance par la Direction, en cours de lecture des avis, les CCARC ne sont plus associés aux projets, conformément aux demandes de l'ensemble des organisations syndicales.

Avis UNSa :

Dans le cadre des consultations du CSEE Niort, l'UNSa est amenée à rendre un avis sur le projet d'évolution de l'organisation et du pilotage de l'activité du service Soutien Technique et Commercial (STC ex ATR) au sein du SRC – DMC.

Les ambitions de ce projet portent sur la joignabilité et la réduction des délais de traitement. Ambitions fortes pour des collaborateurs déjà engagés.

Sur les éléments communiqués, en 4 ans :

- Flux téléphoniques en hausse de 5% sur le STC PRI et 10% sur le STC PRO soit une perte de joignabilité de 2 points, pour un effectif à l'identique.
- Formulaires en baisse de moins 30 % sur le STC PRI (avec un back-office de 10 %) et de moins 7,5 % sur le STC PRO (avec un back-office de 70 %).
- Délais de traitement sur les formulaires pour le STC PRI de 5 jours et de 8-9 jours pour le STC PRO.

Des chiffres peu significatifs en raison de la période 2022 où l'activité était au ralenti ! M. PRINER le précise : cette baisse ne semble pas significative au niveau du PRO et n'est pas de l'ordre des évolutions prévues au PRI.

Un bandeau téléphonique permettrait de porter l'ambition de 85 % en taux de joignabilité (versus 74 % en 2022 et 85 % fin août 2023) et de réduire les délais de traitement sur le STC PRI à 2 jours au lieu de 5 jours et pour le STC PRO de 4 jours au lieu de 8-9 actuellement !

Notre interrogation devient donc une question : l'installation d'un seul bandeau téléphonique permettrait d'y faire face ?

D'après M. PRINER, ce n'est pas un outil d'organisation de l'activité mais de suivi des flux. Il y a un paradoxe dans les propos de ce dernier qui indique que cela pourra permettre d'ajuster les flux chauds et le back-office.

Ce bandeau téléphonique servira donc à la mise en place d'une nouvelle organisation. Il va bien permettre d'adapter les flux chauds et le back-office et l'organisation de travail de chaque collaborateur.

Déjà un back-office de 3 ETP est, d'ores et déjà, planifié quotidiennement et par roulement pour le traitement des formulaires au STC PRI.

Pourquoi ce test n'a-t-il pas été mis en place dans un premier temps afin de voir s'il pouvait répondre aux attentes ? Les vacances sont déjà en place sur le STC PRO !

L'UNSa a une vision très négative de la phrase « ajuster les temps de communication en fonction des flux ».

Le collaborateur risque d'y perdre son discours habituel, ses repères, ses formulations, son empathie, la reformulation de ses conseils... et à terme, il court le risque de déshumaniser ses échanges.

Il n'y a aucune mesure sur les risques psychosociaux.

Un bandeau téléphonique peut engendrer du stress, créer, entre collaborateurs, une attention altérée des uns envers les autres, susciter de la méfiance et une déviance dans l'harmonisation du travail.

Qu'est ce qu'un cadre co-construit pour responsabiliser les collaborateurs pour organiser les moments de pause ? Une nouvelle vie de quartier où l'on ne fait que se croiser ?

Si le bandeau est purgé tous les jours il peut néanmoins être capturé, utilisé à des fins qui ne sont pas celles souhaitées.

Le bandeau reflète pour chaque conseiller l'ensemble de sa journée :

- Taux de prise d'appel
- Appels entrants pris et appels entrants
- Cumul du temps passé en retrait de type « pause » avec une différenciation selon les conseillers PRI et PRO,
- Cumul sur la journée du temps passé en activité de type « Back of »,
- Appels entrants hors SDA traités, durée de communication sur la journée hors SDA

C'est un véritable outil de Pilotage de l'activité. Or l'activité n'est pas linéaire, les sujets sont variés et peuvent nécessiter plus de temps que d'autres.

La variable reste toujours dans l'appréciation du manager sur son équipe et/ou collaborateur. Le manager va-t-il apprécier l'outil comme indicateur en adéquation avec les objectifs définis ou va-t-il focaliser son attention sur les collaborateurs qui se trouveraient en prises d'appel moindres par rapport aux autres ?

Des panneaux d'affichage des scores vont-ils voir le jour comme nous avons pu le voir dans certains centres ?

Les 6 managers pourront-ils être à l'écoute de leurs collaborateurs tout en étant en surveillance constante des résultats de son Equipe et des résultats généraux du STC ? Pour la cordée managériale, il sera compliqué de trouver ses repères.

Ont-ils déjà une vision, une formation quant à l'interprétation de ces nouveaux outils ? Il est à noter un mieux pour l'organisation du samedi matin (5-6 au lieu de 9 jours travaillés par an). C'est un élément positif même s'il reste à la marge des impacts précités. On pourrait se demander pourquoi maintenant ?

L'implication de la CCSTE et les sondages JUBIWEE effectués sont, sans nul doute, un bien majeur dans la réussite de ce projet que nous trouvons néanmoins trop ambitieux sans renforcement des équipes et sans revalorisation de leur travail.

Au vu des éléments, **les élus UNSa rendent un avis défavorable** sur ce sujet.



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

Vote qui doit être favorable à la majorité.

Nous notons les éléments positifs suivants : possibilité pour les salariés d'être vu plus régulièrement, et dans des locaux adaptés.

Un point négatif : un médecin du travail détaché de l'entreprise évite toute influence dans les décisions et assure une réelle neutralité. Mais à défaut et considérant le manque de médecins de travail nous ne pouvons approuver la mesure.

Vote favorable pour l'UNSa.

Direction métier information relative à l'évolution d'organisation du pôle « accompagnement support opérationnel »

Présentation par Nicolas BOSSIS :

- Comme dans un centre, 2 personnes en permanence surveillent l'état des stocks, l'activité, la qualité client, les flux, les effectifs et de nombreux autres domaines.
- Obligation de sous-traiter car cela limite l'effet d'éventuels manque d'effectifs ou d'événements climatiques exceptionnels. Le volet sous-traitance devrait diminuer dans les années à venir grâce à l'intelligence artificielle et l'automatisation.

Sécheresse : 2023 15000 dossiers environ. Cas 1. Première étape gestion sinistre. Réponse OUI ou NON. Mission expertise. Envoi dossiers aux services techniques. Il y a une maîtrise technique à garder donc pas de sous-traitance.

Réflexion par contre sur le domaine de l'auto : péril grêle.
C'est par le digital et la vision du dossier par le client que l'on pourra mettre en place un dossier mieux géré dans le temps et plus rapidement.

Transfert de 4 collaborateurs dans deux entités différentes. 5 collaborateurs concernés.
Cela sécurise les périodes de congés.

Tous les salariés sont cadres. Pas d'impact sur Fiche de travail.

Pas de consultation car impacts très limités.

Mise en place au 1er Novembre 2023.

Direction métier information concernant les ajustements d'organisation au sein du service Risques Sur Mesure (RSM) de la Direction des Partenariats

Présenté par M. Jacques LUMEAU et M. DUTRIPON William.

Direction Partenariats.

Différentes équipes avec des collaborateurs regroupés en fonction de leur sphère relationnelle (Chargés d'affaire ou CCP...) d'autres avec des spécificités techniques (Flottes, Agence Joker Assur...). Ces dernières ne sont pas concernées par le projet. Différents points d'entrées pour contacter ces équipes.

Nous avons un portefeuille MAAF et un portefeuille avec d'autres entreprises, principalement MMA. Le rôle du RSM ressemble à un courtier interne.

Pourquoi pas de visibilité en ARC ? Il y a bien des alertes mais elles sont par exemple : FAU = FLOTTE, il est impossible d'y retrouver le CONTRAT souscrit.
Il manque dans la fiche METIER, une note qui indique qu'il y a des possibilités en RSM. On perd des opportunités de ce fait. M. DUTRIPON s'attache à obtenir un pictogramme si le risque peut être traité par RSM.

La cible : une équipe de 12 personnes.

L'objectif : Rassembler les équipes sur la souscription. Diminution des lignes téléphoniques (4 aujourd'hui).

Pour ALLIANZ et BPCE IARD il pourrait y avoir d'autres entrées.
L'extranet est différent pour les traitements.

Les équipes sont déjà polyvalentes. L'objectif attendu : diminuer le délai de traitement.

Le responsable est en recherche constante sur internet de partenariats pour pouvoir répondre aux demandes de nos assurés.

- ISKOC RECOUVREMENT
- ALLIANZ (sur la santé particulièrement des infirmières...)
- DATTAK (assurance cybersécurité) (contrat en cours de finalisation)

Questions diverses

- Questionnaire qualité client. Simplification ?

Dispositif commun transverse. En début d'année 2024 il y aura une mission pour le challenger afin de voir s'il faut l'améliorer.

- Congés fin d'année Agence 50 % ?

Pas prévu. Voir fiche d'organisation.

- Plateau santé. Travail du samedi matin ? Télétravail systématique ?

Pas de réponse RH alors que les salariés souhaitent télétravailler de 09h à 12h en télétravail.

- Situation des Agences en Guadeloupe : Epidémie de dingue :

Point sur rappel des règles par le Service Prévention (moustiquaires, spray répulsif, vêtements longs à porter, éviter les eaux stagnantes).

- CMA-DCRC. Double-écoute. Salariés non informés ?

La RH précise que ce n'est pas une pratique souhaitée.

Toutefois il peut y avoir des écoutes tournantes mais le centre doit-être prévenu le jour même, et sur le plateau les salariés

- Simulateur RETRAITE LIFEBOX MAAF ?

Souhait que l'accord soit accessible par le simulateur. Souhait d'une alerte indiquant qu'il faut faire sa déclaration le mois d'avant pour bénéficier de l'entièreté de l'abonnement.

Pour la RH il ne s'agit que d'un outil d'aide mis à disposition de l'Entreprise pour les salariés que l'on ne peut faire évoluer. Nous reviendrons sur le sujet car beaucoup de futurs retraités nous le demandent.