



Information-consultation sur le projet d'extension de la déclaration pour compte aux sinistres habitations MAAF et la prise de rendez-vous par les chargés d'assistance Fidelia

Ce projet consiste schématiquement à faire évoluer le service de déclaration des sinistres habitation pour compte des assurés MAAF via les équipes de Fidelia sur les périodes de non joignabilité des services sinistre MAAF (vendredi 18H au lundi 8H30).

Le traitement de ces appels sera dévolu :

- Aux plateaux de la proximité : 70 collaborateurs
- Aux équipes de nuit : 40 collaborateurs
- Aux équipes du mixte: 34 collaborateurs

D'un point de vue opérationnel cela se traduira par :

- La réalisation de pré-déclarations sinistres
- La programmation d'un RDV pour le rappel d'un conseiller MAAF

Le bénéfice attendu étant d'offrir au client un parcours sans couture tout en lissant les flux et en améliorant la satisfaction.

Nous considérons également que ce projet a quelques points positifs :

- Il renforce les synergies entre les métiers de l'assistance et de l'indemnisation
- Il consacre une réponse « par un être humain » versus l'intelligence artificielle
- Création de 5 ETP

Nous actons également la neutralisation des effets de la P3CO sur cette nouvelle activité.

Les élus UNSa craignent une montée de la charge de travail pour les assistants et s'interrogent sur l'accompagnement et insistent sur la nécessité de délivrer un accompagnement de qualité aux équipes, aussi, au vu de ces éléments **les élus UNSa prennent acte.**