

ECLA MMA : Avis UNSa sur le déploiement d'ECLA aux Conseillers Développement Relations Clients du Centre Relation Client Vie MMA

Le projet pour lequel il nous est demandé de formuler un avis s'inscrit dans le programme stratégique SoVie de la Direction Assurance Vie. Il part du constat que les multiples applicatifs et outils hérités de l'histoire nécessitent des investissements répétés.

Leur obsolescence et leur complexité peuvent constituer une entrave : au développement sur les marchés futurs ainsi qu'un frein au développement d'applicatifs au service de nouveaux usages client.

C'est dans cette optique qu'il est envisagé le déploiement du CRM ECLA, pour les populations du CRC-Vie de la marque MMA. Cet outil remplacera P9 en tant qu'outil de gestion de la relation-client. P9 étant obsolète depuis un certain temps.

Pour se faire il deviendra ainsi à terme le portail d'entrée unique pour traiter les demandes des clients. Cet outil permettra entre autres :

- De faciliter l'organisation de l'activité commerciale
- D'améliorer la connaissance-client
- De tracer tous les échanges avec les clients.
- De fluidifier les échanges d'informations entre les conseillers du CRC
- De faciliter l'animation managériale des équipes.

D'un point de vue opérationnel ce projet concernera 13 conseillers, un manager de proximité et le responsable des trois CRC. Le tout sans changement de métier, de périmètre d'activité ou d'organisation.

Une vigilance particulière devra cependant être de mise car pendant plusieurs mois car il est prévu une cohabitation entre P9 et ECLA. Une attention particulière devra être portée sur l'éventuelle charge de travail supplémentaire induite par le mécanisme de double saisie qui perdurera.

Par ailleurs, pour que ce déploiement se déroule de manière optimale il nous paraît également primordial de sécuriser côté DSIN les dispositifs d'intégration du projet vis-à-vis des outils existants.

Aussi conscient des enjeux **les élus UNSa actent favorablement la nécessité de mener à bien un tel projet sous peine de se retrouver avec une « dette technologique » insoluble.**



Avis UNSa sur le Projet de passage en NET du CG de Nantes

Enfin, nous ne pouvons que rappeler les réserves émises dans notre avis sur le passage en Net du CG IRD de Saran et qui ne sont pas à ce stade totalement levé :

Au-delà des considérations purement matérielles et immobilières, les élus UNSa considèrent que qu'avec le passage en Net, les salariés concernés entrent dans une autre dimension : le **Flex Office supprime de fait la réunion hebdomadaire, sur un même temps et un même lieu, de l'équipe complète.**

Nous craignons toujours à long terme des **répercussions sur la cohésion du groupe** et **l'isolement des salariés**. Il conviendra dans tous les cas de rester vigilant sur les modes de fonctionnement des centres de Gestion en Flex Office et sur leurs impacts sociaux.

Aussi compte-tenu de ces éléments, et en cohérence avec notre avis concernant le CG IRD de Saran, **les élus UNSa prennent acte du projet de passage du CG de Nantes en Net.**