



Information relative à la mise en place du projet REV au sein de la Direction Indemnisation MAAF et de la Direction IARD

Le sujet concerne la refonte du système de révision. Il y aura trois lots en tout.

Pourquoi ? Le comportement des clients a changé, ils deviennent intolérants à l'attente et aux procédures. Pour rendre efficace la mutualisation des flux, il faut que le gestionnaire puisse s'y retrouver de façon claire, et tenir compte de la spécificité des métiers.

Le système de révision sera conservé pour amener la proactivité. Mais la proactivité par téléphone ne fonctionne pas, nous n'arrivons pas à joindre les clients (seulement dans 33 % des cas). C'est pour cela que les rendez-vous téléphoniques ont été mis en place.

Le second lot concernera la mise en place de la proactivité. Sur ce lot, il faut une nomenclature commune. Sur l'IRD 12 à 14 000 motifs différents. Cela devient illisible.

L'étape d'après sera d'enlever les engagements, afin que l'Auto et l'IRD soient sur le même pied d'égalité. Les équipes concernées au départ seront les CMA et les CMI.

Quel délai pour le lot 2 ? Le projet global devrait voir le jour en 2026 probablement.

Le plan de travail va s'adapter pour visualiser tous les flux clients. Le gestionnaire reste dans la capacité de noter une révision différente s'il pense que le dossier nécessite d'être revu plus tôt. La nomenclature portera le motif indiqué. Par exemple « CONTACTER LE CLIENT ».

Les outils permettront d'effectuer une recherche ciblée afin de ne pas consulter la liste entière des dossiers avec les motifs de révision avant de trouver les révisions que le gestionnaire veut prioriser.

Un fichier Excel sera construit avant la mise en place du lot 2. Ainsi les conseillers vont se familiariser avec la nouvelle nomenclature. Un ajustement sera possible selon les retours des conseillers.