

INFORMATION RELATIVE À LA MISE EN PLACE DU PROJET REV – LOT 2 AU SEIN DE LA DIRECTION INDEMNISATION MAAF

Le projet REV vise à harmoniser une nomenclature et à voir si les délais de révision sont bien adaptés à l'enjeu des dossiers.

Objectif du lot 2 :

- Intégration dans l'outil de Suivi des Sinistres (SIS) d'une liste déroulante de motifs harmonisés et adaptés à la situation du dossier.
- Prioriser les actions selon les notions d'intérêts.
- Harmoniser et rationaliser pour une meilleure prise en main du dossier.
- Optimiser la proactivité envers le client.
- Spécificité des DROM ? Le travail a été fait avec les équipes pour savoir s'il y avait des motifs spécifiques différents de la métropole.

Mise en place en septembre pour la communication, livraison au 29 septembre.
Déploiement progressif. Fin de l'intégration des motifs sous SIS en décembre 2025.

POINT ACTUALITÉS SUR LA DIRECTION INDEMNISATION

Les coûts moyens sont en retrait par rapport à l'année précédente, sur la réparation auto notamment.

Sur l'auto, les sinistres sont déclarés beaucoup plus vite.

Événement grêle du mois de mai : la sollicitation trop forte des équipes en flux chauds s'explique par la localisation de l'orage sur Paris, il a été difficile d'avoir des informations sur les dégâts et les volumes.

BILAN ET GÉNÉRALISATION DU TEST D'ÉVOLUTION DE LA GESTION DE L'ACTIVITÉ TÉLÉPHONIQUE AU SEIN DU GROUPE VOL DE LA DIRECTION INDEMNISATION

Bilan et généralisation du test des fermetures des boîtes vocales individuelles. Le test a duré 6 mois.

Préconisations retenues : maintien de la fermeture des MEVO, gestion solidaire des dossiers sinistres (périmètre test).

Meilleure joignabilité en déclaration et en gestion à la fin avril. -50 % d'appels reçus entre janvier et avril avec une baisse des stocks et du nombre de déclarations. Par rapport à la baisse des stocks, il y aura de l'entraide tant que le Groupe en aura besoin (en flux froids et en flux chauds). Il ne faut pas dépasser le stock d'alerte. Une fois que les flux seront revenus à la normale, le calcul des ressources sera effectué.



INFORMATION/CONSULTATION : GÉNÉRALISATION DU DISPOSITIF DES ÉCOUTES PÉDAGOGIQUES AU SEIN DU DCRC.

En complément des dispositifs de doubles écoutes, mise en place du dispositif des écoutes pédagogiques. Partage des mêmes grilles d'analyse pour accompagner ECLA.

En avril, les équipes pilotes LILLE et BORDEAUX sont entrées dans le test. En mai, des ajustements techniques et pratiques ont été accompagnés d'un suivi du pilote (ateliers managers et conseillers ambassadeurs). Mise en place de 3 sondages le 20 mai, le 02 juin et le 16 juin.

Retour des salariés : la méthode semble plus juste que les précédentes écoutes car cela permet de trouver un consensus, puisqu'il y a la possibilité de pouvoir réécouter certains passages de la conversation. Cet outil permet aussi de trouver les points forts et pas seulement des manques.

Conclusion globale du pilote :

Ergonomie : la grille n'est pas complète. Le fournisseur VERINT sera consulté pour faire évoluer l'outil. Le collaborateur fait sa propre grille d'analyse en réécoutant son appel. Ensuite, lors de l'échange avec le manager, il y a un échange sur la grille. Pas de prise en compte de ces enregistrements à d'autres fins professionnelles.

Enregistrement : s'efface dès 30 jours que ce soit pour le collaborateur ou pour le manager.

Est-ce que ce dispositif va annuler les écoutes sauvages ? Il y aura une charte qui sera remise à chaque collaborateur.

Le dispositif permet un suivi mensuel et annuel.

Bilan positif avec quelques ajustements identifiés (améliorer l'ergonomie des grilles, prévoir un dispositif d'accompagnement à l'auto-évaluation, préciser le nombre de doubles écoutes enregistrées à l'année, prévoir un guide des bonnes pratiques...).

Quelle est la fréquence maximum ? Au départ, 6 à 12 écoutes sur l'année et maintenant 2 ou 3 par an. Si un manager est absent, une délégation peut être donnée à un autre manager.

Objectif : 75 % des collaborateurs doivent être à l'aise dans l'entretien. C'est le manager qui donnera le nombre de collaborateurs qui maîtrisent leur métier. Charge de travail non négligeable dans les premiers temps et relevée par le pôle Prévention.



QUESTIONS DIVERSES

ARRET DE TRAVAIL : Est-il normal qu'un manager adresse par courriel la feuille d'arrêt maladie d'un salarié à l'ensemble de ses collègues ?

Faire remonter le cas particulier. Bien sûr ce n'est pas normal.

BADGE : Les accès à l'ensemble des bâtiments sur le campus disposeront-ils d'un système d'appel d'urgence pour accéder à son bâtiment dans le cas d'oubli du badge ?

Non, ce n'est pas prévu.

CONTRAT PRO MAAF : Les engins de chantiers peuvent être assurés dans le cadre AUTO. L'IRD PRO et l'AUTO ne se consultent pas et le client peut être mal informé, voir reconduit.

En cas de non-contrat AUTO, le dossier est transmis à l'IRD. Un rappel sera fait.

CCP : Lorsqu'un rendez-vous est pris à l'avance par un conseiller et qu'il s'efface de l'agenda sans qu'il en soit informé, quelle est la procédure ?

Prise de contact entre CCP et RCT pour précisions.

BUDGETS COMMERCIAUX AGENCES ET CCP : Fin juin s'ils n'étaient pas consommés, ils pouvaient être reportés, ce qui ne semble plus être le cas ?

La direction métier précise que c'est bien la règle du report. Toutefois, certains budgets non consommés d'une façon trop importante sont réalloués à d'autres projets.

ECLA / DCR : Le wrap-up n'est pas suffisant, peut-on le rallonger ?

En cours d'analyse.

SURVEILLANCE DE PORTEFEUILLES : Selon les agences, la charge peut être différente. Quelle est la charge maximum, la charge moyenne ?

Pour 14 salariés, 266 CCS en charge maximum, 71 en moyenne. Pas de mutualisation prévue car le DA doit garder une proximité avec son portefeuille.

PROJET ELSA : L'outil peut-il détecter des faux documents ?

Dans l'immédiat non.

CAP ÉCHANGE : Existe-t-il encore ?

Oui, organisé par les DA sous la Direction métier. Réponse ultérieure sur le budget dédié.

OBSERVATION / RÉSULTATS COMMERCIAUX : Résultats en fin de mois ?

Sur le mois de juillet, les éléments chiffrés à fin juin seront déposés sur la BDES.