

La Gazette de
la CGT Maaf



La Cgète



**Venez vous
informer!**

News

Olympia

Sommaire

- ✓ VISION MAAF : UNE PROMESSE AMBITIEUSE MAIS INCOMPLÈTE
- ✓ PRISE DE RENDEZ-VOUS À LA DIRECTION INDEMNISATION : UNE MÉTRIQUE DE POSITIONNEMENT CONTESTABLE
- ✓ PROJET D'ÉVOLUTION DU PILOTAGE STC : UN RÊVE AMBITIEUX OU UNE RÉALITÉ DÉCONNECTÉE ?
- ✓ TEST DE RELANCE AU SEIN DU DCRC : UNE SOLUTION MIRACLE OU UN FARDEAU SUPPLÉMENTAIRE POUR LES AGENCES ?
- ✓ INFOS DE LA CGT



Vision MAAF : Une promesse ambitieuse mais incomplète

SINISTRE EN COURS



Accident de la circulation - AB-079-CD
20/03/2015

Nicolas Bossis a partagé la vision de MAAF pour l'auto, un projet ambitieux visant à moderniser le **suivi des sinistres matériels auto**. L'objectif est de **réduire les appels d'information vers les centres et de rendre l'évolution des sinistres compréhensible** pour les clients.

Pour ce faire, une application et un espace client ont été mis en place où le client peut suivre l'évolution de son sinistre et déposer des documents pour nourrir et potentiellement accélérer la gestion de son dossier.

La **promesse est alléchante** : automatisation du processus, gain sur les temps de communication, fluidité du travail des conseillers et les fameux rebonds commerciaux. Tout cela dans **une seule et même vision** : le conseiller en indemnisation, l'Agence, le réseau DCRC et le client. La transparence est le mot d'ordre pour se démarquer.

Cependant, l'expérience passée côté IRD suite à la mise en place de cet outil montre que **l'appropriation de ce projet nécessite un temps d'incubation** pour les conseillers d'environ un an pour s'installer dans le discours. Les accompagnateurs de ce dispositif, nommés **"éclaireurs"**, sont choisis par le manager qui propose des candidats. Ils seront réunis à Niort, à l'occasion du lancement.

A noter que le suivi de sinistre connaît **des limites** : la visibilité s'arrête à partir du moment où un prestataire extérieur, par exemple l'expert, est missionné. Dans ce cas, c'est le salarié qui doit relayer au client les informations dont il dispose, notamment dans DARVA.

La Direction souligne le fait que la **stratégie de la DG MAAF est différente de celle du marché** : elle mise sur le **self care en gestion**, alors que la concurrence a plutôt misé sur la déclaration. Les fonctionnalités seront enrichies en automatisant certaines tâches afin de pousser l'information au client.

Les gains de productivité résultant du temps gagné, grâce à l'outil, pour la Direction devront servir à **augmenter la qualité de service**.

En somme, si la Vision MAAF semble **prometteuse, elle n'est pas infaillible**. Il reste à voir comment ces problèmes seront abordés à l'avenir.

Prise de rendez-vous à la Direction Indemnisation



La Direction de l'Indemnisation (DI) **généralise la prise de rendez-vous** pour les contacts téléphoniques avec le clients. Ce projet a débuté en 2021 avec la mise en place du Voicebot Marie, l'intégration en avril 2022 de Webhelp, lorsque la Direction Indemnisation n'était pas joignable.

En septembre 2022, un test est réalisé au CMI Marseille puis sera étendu à tous les flux en janvier 2023.

La Direction a présenté ensuite ses souhaits d'évolution sur la prise de rendez-vous visant à l'installer systématiquement à la fin de la déclaration. Des tests ont été réalisés en juin suite à des événements climatiques: **40 à 50 % des clients le font déjà spontanément.**

La Direction Indemnisation a également introduit une nouvelle métrique de positionnement : trois rendez-vous par heure et par CRC. Les rendez-vous non honorés seront insérés dans le fil des appels de Gestion, permettant une mutualisation des flux et réduisant les call back en DT.

Les volumes de rendez-vous et le temps de préparation équivalent à l'activité téléphonique en direct , ce temps sera réalloué à la Gestion Personnelle. Il n'y a pas de normes imposées sur la durée du temps de préparation qui peut varier en fonction du dossier à traiter. M. Bossis nous rassure en affirmant qu'il ne normalisera pas la durée du temps de préparation avec une règle dans la P3CO du style "2 minutes de prépa = x points dans la P3CO".

Dès le 4 décembre 2023, deux nouveautés seront mises en place :

- **Accès à la prise de RDV à l'issue de la déclaration digitale.**
- **Accès aux RDV du Voicebot Marie pendant le temps de réunion hebdomadaire.**

Une ouverture progressive des flux de RDV et un élargissement aux autres centres sont prévus début 2024 sur le même modèle d'accompagnement que les SMI.

Cette évolution est présentée comme une avancée significative pour les salariés, leur permettant de mieux gérer leur temps et d'améliorer la satisfaction client.

En somme, si cette nouvelle approche peut sembler prometteuse, elle soulève néanmoins des questions quant à sa mise en œuvre et à son efficacité réelle.

HARCÈLEMENT PARLONS-EN

OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR :

1. PROTÉGER LE SALARIÉ

L'employeur est obligé d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail (directive européenne CE n°89/391 du 12 juin 1989 et article L4121-1 du Code du travail).

Il est tenu, entre autre, de protéger le salarié contre toutes formes de harcèlement et de violence au travail, qu'ils se manifestent notamment :

- de façon verbale ou écrite ;
- par leur caractère psychologique, physique et/ou sexuel ;
- par une série d'incidents ponctuels ou de comportements systématiques ;
- entre collègues, entre supérieurs et subordonnés, entre salariés et des tiers travaillant habituellement dans l'entreprise ;
- par des actes tels que le manque de respect ou par des agissements plus graves, voire des délits, exigeant l'intervention des pouvoirs publics.

2. FAIRE DÉSIGNER UN RÉFÉRENT HARCÈLEMENT :

Parallèlement à l'extension du cadre répressif en matière de harcèlement sexuel et d'agissements sexistes, le législateur a décidé d'imposer de nouvelles mesures organisationnelles au sein des entreprises, depuis le 1^{er} janvier 2019 (loi 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, article 104 s.).

Dès lors que l'entreprise est dotée d'un Comité social et économique (CSE), **le CSE est obligé de désigner un référent en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes** (article L2314-1 du Code du travail). Cette obligation vient compléter les attributions générales du CSE qui dispose de la faculté de susciter toute initiative qu'il estime utile et proposer notamment des actions de préventions du harcèlement moral, du harcèlement sexuel et des agissements sexistes auprès de l'employeur (qui doit, le cas échéant, motiver son refus (article L2312-9 du Code du travail).

Le référent du CSE doit bénéficier, au même titre que les membres du CSE, de la formation à l'exercice de ses missions en matières de santé, de sécurité et de condition de travail d'une durée de 3 ou 5 jours financée par l'employeur (article L2315-18 du Code du travail).

LES MOYENS À DISPOSITION DES SALARIÉS :

Il existe plusieurs moyens de prouver un harcèlement moral. En tant que victime, il faut apporter des éléments qui pourraient présumer le harcèlement, il incombe alors à votre employeur de prouver le contraire. Le harcèlement peut être prouvé par tout moyen, à l'exception des enregistrements réalisés à l'insu de son auteur, procédé jugé déloyal rendant irrecevable en justice la preuve ainsi obtenue.

Le plus important, c'est d'en parler ! Vous pourriez ainsi constituer un début de dossier qui pourra s'avérer utile lorsqu'il faudra prouver le harcèlement vécu. Choisir le bon interlocuteur, celui qui vous inspire confiance. Par exemple, tout élu du personnel est en droit de faire jouer son droit d'alerte s'il constate une atteinte aux droits des personnes, à leur santé physique et mentale ou aux libertés individuelles dans l'entreprise (article L2312-59 du Code du travail), entraînant sans délai l'ouverture d'une enquête conjointe avec l'employeur. La Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte) peut aussi être votre interlocuteur, ainsi que votre médecin du travail.

LE HARCÈLEMENT N'EST PAS UNE FATALITÉ !

NOUS CONTACTER : NEWS@INFOCOMCGT.FR

NE RESTEZ ISOLÉ·E SYNDIQUEZ-VOUS CGT : JEMESYNDIQUE.ORG

SOUTENIR NOTRE ACTION NOS PROJETS ? C'EST ICI : LEPOTCOMMUN.FR/POT/INFOCOMCGT

LE HARCÈLEMENT, C'EST QUOI ?

1. LE HARCÈLEMENT MORAL :

L'article L1152-1 du Code du travail précise qu'« aucun salarié ne doit subir des agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ». Sont donc constitutifs du harcèlement moral :

- « des faits répétés » : un seul acte ne caractérise donc pas systématiquement le harcèlement ;
- « susceptibles de porter atteinte » : peu importe que le harceleur soit parvenu ou pas à ses fins, le simple comportement suffit à caractériser l'infraction ;
- l'auteur des faits peut être un collègue, un supérieur hiérarchique, un subordonné du salarié victime ou un tiers non salarié.

2. LE HARCÈLEMENT SEXUEL :

L'article 1153-1 du code du travail définit le harcèlement sexuel : « Les agissements de harcèlement de toute personne dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers sont interdits. » Sont donc constitutifs du harcèlement sexuel :

- des agissements à connotation sexuelle : tout agissement à connotation sexuelle, subi par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ;
- « dans le but d'obtenir » : peu importe que le harceler soit parvenu ou pas à ses fins, le simple comportement suffit à caractériser l'infraction ;
- l'auteur des faits peut être un collègue, un supérieur hiérarchique, un subordonné du salarié victime ou un tiers non salarié.

3. LA VIOLENCE AU TRAVAIL :

La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique. Les actes de violence au travail peuvent prendre les formes suivantes :

- des agressions verbales : injures, insultes d'ordre général, racistes ou discriminatoires, menaces de mort sans ou sous conditions, autres menaces d'intimidations ou de dégradations ;
- des agressions comportementales : harcèlement, chantage, bruits et tapages injurieux, destructions et dégradations ou obstruction et séquestration ;
- des agressions physiques : violences légères, coups et blessures volontaires ou homicides.

4. L'AGISSEMENT SEXISTE :

L'article 1142-2-1 du Code du travail définit l'agissement sexiste : « Tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. »

Projet d'évolution du pilotage STC : un rêve ambitieux ou une réalité déconnectée ?



Le Service Technique Commercial (STC) anciennement ATR, créé en 1994 pour le réseau PRI et en 1999 pour le réseau Pro, est un centre unique en France. Composé de trois pôles, particuliers, pro, et conseil et animation. Il compte 64 salariés. Du moins, en théorie, car des recrutements sont en cours.

Au cours des quatre dernières années, **l'activité téléphonique a connu une augmentation significative, avec une hausse de 5% au STC Pri et de 10% au STC Pro.** En résulte une **baisse de joignabilité** face à un effectif identique. À ce jour, aucun outil de pilotage n'existe pour le quantifier en temps réel.

Parallèlement au STC Pri l'activité back office et le traitement de formulaires est en diminution contrairement au STC Pro où l'activité reste prégnante.

Pour 2024, l'ambition d'être joignable, pour nos collègues des réseaux, implique un objectif de taux de décroché de 85% et la réduction des délais de traitement des formulaires. Quant à la prévision de hausse de 50% d'appels sans effectif supplémentaire, cela laisse songeur...

5 initiatives sont prévues pour 2024 :

- Optimisation de la gestion des formulaires au STC Pri avec la mise en place de plages de travail dédiées au Back Office.
- Professionnalisation de la gestion de l'activité téléphonique au STC.
- Mise en place d'un outil de suivi des flux téléphoniques à chaud.
- Mise en œuvre d'un outil pour se loguer et suivre l'activité sur le poste de travail.
- Installation d'un bandeau téléphonique sur le poste de travail des CTC.
- Mise à disposition d'une vue de supervision sur le poste de travail des managers et des CCARC (uniquement en back up des managers).

Selon la Direction, le bandeau a pour effet de centraliser certaines fonctions et permet d'avoir une vision sur l'activité. C'est un outil de description d'information. Les données sont purgées tous les jours, donc pas d'extraction possible.

Cet outil n'est pas fait pour favoriser l'hyperréactivité des managers d'après la direction qui insiste sur le fait qu'il se déploie dans le cadre d'une baisse de flux.

Projet d'évolution du pilotage STC (suite)



Les managers resteront responsables de l'affectation des formulaires, mais la Direction est ouverte à l'idée d'un test d'une autre modalité d'affectation.

Après la mise en place, un questionnaire type Jubiwee est envisagé. L'objectif est que cela soit transparent pour le réseau et vise les améliorations souhaitées.

Si ces projets d'évolution partent d'une bonne intention, ils soulèvent néanmoins des questions quant à leur réel impact sur les conditions de travail et les risques psychosociaux :

- Quel impact quant au fait que les CCARC aient accès à des outils de pilotage de management et au besoin fassent office de pilotes de l'activité le temps de l'absence de ces derniers, même à titre exceptionnel ?
- Quel impact pour les salariés, les managers, qui auront une vision instantanée des flux ? Il leur est demandé d'adapter la durée de communication selon les flux : mais selon quels critères, ne risque-t-on pas de les inciter à trop écouter leurs réponses ? Est-ce que cela ne va pas les soumettre à des injonctions paradoxales, à empêcher la qualité de travail ? Il est également évoqué le fait de gérer les temps de pause dans un cadre co-construit, mais selon quelles modalités ? Même si ce n'est pas l'intention exprimée, les managers ne seront-ils pas tentés de rappeler les salariés en pause, de donner des instructions en temps réel pour qu'ils écoutent les appels ?
- Quelles mesures de prévention, quels garde-fous sont prévus face aux risques inhérents à la mise en œuvre de ce projet ?
- Enfin la mise en œuvre de ces outils dans un contexte annoncé de baisse de flux tout en affichant des objectifs très ambitieux d'amélioration d'accessibilité ou de délais de réponse **risque de conduire à une pression accentuée côté salariés.**

Test de relance au sein du DCRC : une solution miracle ou un fardeau supplémentaire pour les agences ?



Le Directeur du Centre de Relation Client (DCRC), Romain Cros, a annoncé un **test sur l'évolution des relances flux digitaux en période rouge** (congé et d'émission).

La **période rouge** est caractérisée par une **capacité restreinte à absorber la quantité de flux entrants/sortants et à traiter des flux digitaux**. En effet, l'accessibilité est dégradée à 68% (contre 84% à 88% en période verte). Cela génère de l'insatisfaction.

L'**objectif du test est de limiter les call back non aboutis** en période rouge **grâce à un automate qui relance les clients/ prospects et qui bascule l'appel seulement si ce dernier décroche vers un conseiller**. Ce type de relance est pris en compte dans le calcul des appels entrants. **Mais qu'en est-il des appels non aboutis ? Les agences héritent de cette tâche**, bien qu'elle ne soient guère plus disponibles, en période rouge, au moment de l'émission.

Aujourd'hui, une fiche est poussée au conseiller avant l'émission d'un appel, mais **dans 90% des cas, le conseiller tombe sur un répondeur. L'idée est donc qu'un robot prenne en charge cet effort de relance**. Le périmètre du test comprend les devis clients PRI : 4R / HAB / SANTE / TRF. Les relances seront effectuées par les Groupes PRI* du DCRC de l'ensemble des centres, pour les flux chauds et froids.

Plusieurs aspects seront observés lors de ce test :

- La réaction du client face à cet appel.
- Le gain de temps sur l'effort de relance du collaborateur.
- L'optimisation du traitement des devis digitaux.
- L'acceptation des collaborateurs du DCRC, qui sera mesurée par un sondage Jubiwee.

Ce test aura plusieurs impacts, dont **la phase d'analyse et de qualification en amont de la relance qui sera supprimée**. Le **call back sera désormais traité comme un appel entrant classique**. De plus, **un accompagnement managérial et un atelier sur la production d'éléments de langage appropriés en phase d'accueil seront mis en place**.

Les résultats de ce tests sont vivement attendus car s'il semble prometteur sur le papier, mais il **soulève néanmoins des questions quant à sa mise en œuvre et à son efficacité réelle**.



Journée internationale pour le droit à l'avortement : nos corps, nos choix, nos droits !

Le 28 septembre est la journée internationale du droit à l'interruption volontaire de grossesse (IVG). Ce droit, gagné de haute lutte grâce aux luttes féministes, a abouti à l'adoption, le 17 janvier 1975, de la loi Veil dépenalisant l'avortement. Il permet chaque année à plus de 200 000 femmes de choisir de ne pas avoir d'enfant sans mettre en danger leur vie ou leur santé. 17 % des femmes ont recours à l'IVG au cours de leur vie.

Partout dans le monde ce droit est attaqué : aux Etats-Unis où il a été remis en cause par la Cour suprême en 2022, mais aussi en France où le manque de moyens (plus de 130 centres IVG ont fermé) et maintenant d'accès aux médicaments abortifs conduit chaque année des milliers de femmes à se rendre à l'étranger pour avorter. Les mouvements anti-choix d'extrême-droite mettent aussi en danger les femmes et les structures qui les accueillent.

Pour les femmes ingénieures, cadres, techniciennes et des professions intermédiaires les questions de santé sexuelle et reproductive se posent de façon spécifique.

Les femmes ingés, cadres et techs subissent de la part des employeurs un soupçon d'indisponibilité en lien avec la maternité. La grossesse et la maternité est le 3e motif de discrimination cité par les femmes (Défenseur des droits, 2017). Il intervient à toutes les étapes de la carrière :

Embauche

32 % des femmes cadres disent avoir été interrogées sur leurs enfants ou leur désir d'enfant lors de l'entretien d'embauche (Apec, 2022)

Carrière

1/3 des actifs-ves déclare que le fait d'avoir des enfants contribue à ralentir, voire à stopper la carrière d'une femme (Défenseur des droits, 2014)

Responsabilités

1 femme cadre sur 2 continue de travailler pendant son congé maternité (Cadreo, 2016)

Promotion

2 actifs-ves sur 10 ont vu, sur leur lieu de travail, une femme enceinte écartée d'un avantage (prime, dossier à traiter) du fait de sa grossesse (Défenseur des droits, 2014)

Rémunération

L'arrivée du premier enfant entraîne une pénalité durable sur la rémunération des femmes de l'ordre de 30 % (Insee, 2019)

Les rythmes de travail imposés dans les entreprises et les administrations aux travailleurs-ses qualifié-es mettent en danger l'accès des femmes ingé, cadre, techs et professions intermédiaires à un suivi satisfaisant de leur santé.

La durée hebdomadaire moyenne de travail dépasse 38 heures pour les professions intermédiaires et 42 heures pour les cadres (Insee, 2022).

Parce que les ingés, cadres et professions techniciennes et intermédiaires ont des responsabilités professionnelles, il est attendu d'elles et eux d'être disponibles et connecté-es en permanence. Dans ces conditions, comment prendre soin de sa santé reproductive et sexuelle quand :

- Le temps manque : 52 % des femmes cadres disent renoncer ou repousser des rendez-vous médicaux en raison de leur vie professionnelle (contre 38 % des hommes cadres) (Apec, 2023)
- Les services médicaux d'accueil sont de moins en moins disponibles : pour 23 % des Françaises il faut attendre plus d'un mois pour obtenir un rendez-vous chez un-e gynécologue (France Assos Santé, 2019)

La CGT et son Union générale des ingés, cadres et techs revendiquent :

- L'inscription du droit à l'IVG dans la Constitution pour en faire un droit fondamental et des moyens pour améliorer son accès partout sur le territoire.
- L'allongement du délai légal de pratique de l'IVG.
- La mise en place de sanctions dissuasives pour les entreprises qui licencient ou placardisent des femmes du fait de leur maternité
- Des droits nouveaux protégeant la santé pendant la grossesse et les premières années de vie des enfants : allègement du temps de travail, accès au temps partiel à 80 % payé 100 % pour les parents d'enfants de moins de 6 ans
- La protection du droit à la parentalité avec l'allongement des congés maternité (6 mois) et paternité (4 mois), une amélioration des droits de tarde d'enfants rattachés à chaque enfant, un congé parental mieux rémunéré et calculé sur l'ensemble de la rémunération, la création de places d'accueil.

La CGT et son Ugict appellent à manifester pour le droit à l'avortement le 28 septembre 2023 !

SE SYNDIQUER ?

POUR
DÉFENDRE
DES VALEURS

JEMESYNDIQUE.ORG

info'com
UN SYNDICAT POUR TOUS