

La Gazette de  
la CGT Maaf



# La Cgète



**Venez vous  
informer!**



# Sommaire

- PASSAGE D'UN CENTRE VIRTUEL PRO À UN CENTRE HYBRIDE PRO
- POINT DE SITUATION – BILAN OPALE – PREMIERS ÉLÉMENTS POST GÉNÉRALISATION.
- AVIS DES ELUS CGT SUR LE LOT 3 DU PROJET NET ( BÂTIMENTS DAUPHIN 2 ET 3)
- INFOS DE LA CGT



# Passage d'un Centre Virtuel Pro à un Centre Hybride Pro



Le secteur professionnel (**PRO**) représente un double enjeu stratégique majeur pour MAAF, avec des implications significatives. Aussi la Direction, présente un projet visant à améliorer l'organisation actuelle du modèle **PRO**.

Ainsi il est proposé de **faire évoluer l'actuelle organisation de l'activité pro qui est sous forme de centre virtuel vers un centre Hybride Pro**. Il s'agit d'accorder une attention particulière aux professionnels, une clientèle à haute valeur pour MAAF, tout en gérant efficacement les sinistres professionnels, notamment ceux des clients pro BPCE, représentant environ 25% de notre activité.

Les objectifs sont d'adapter le modèle actuel de **centre virtuel pro** qui remonte à octobre 2016 qui a pour inconvénients une **complexité de l'animation** avec pour l'animateur de centre une double activité (son propre centre + le centre virtuel), une **difficulté à mettre en œuvre les synergies entre les groupes pro**, et une **harmonisation à améliorer au niveau du service**.

Le **projet** vise, au 1er janvier prochain, à **créer un centre 100 % pro avec 4 groupes à Lyon Atrium ainsi que 4 groupes pro sur 4 centres (Paris, Lille (en réajustant les ressources pro sur ce centre qui comportera comme les autres centres 3 groupes pri et 1 groupe pro), Strasbourg, Marseille)**. Il est prévu de **créer 5 postes équivalents temps plein sur le centre de Lyon Atrium**.

Le but est de permettre au **centre hybride pro de centraliser la gestion des dossiers pro** pour pouvoir optimiser l'efficacité en cas de suractivité (spécialisation de l'équipe pour des actions ciblées), plus d'efficacité espérée dans l'animation sur des opérations coup de poing et enfin d'encourager les synergies grâce à une entité totalement dédiée au pro, un animateur dédié qui sera l'interlocuteur unique de tous les acteurs, une facilitation des coopérations entre les pro grâce à la mise en place de binômes entre Lyon et chacun des 4 autres groupes.

**La Direction estime qu'il n'y a aucun changement dans le métier, ne prévoit aucun changement de classe** (les CRC pro conserveront la classe 3, **ce qui est fort dommage**, et il n'est pas prévu de rouvrir ce dossier).

Les affectations à ce nouveau centre se feront sur la base du **volontariat et il faudra candidater pour tout le monde, les actuels CRC pro de Lille en surnombre y compris (11 sur les 22 actuels répartis sur 2 groupes) car de nouveaux groupes seront composés (pri et pro inclus)**.

Si nous pouvons comprendre que la Direction mette en place des entretiens afin de ne pas choisir arbitrairement les nouveaux CRC pro, **nous regrettons qu'elle nie les impacts de ce changement d'activité sur les salariés qui ne seront pas retenus. De plus, en s'abritant derrière une fiche de poste contestable et réductrice** qui, dans le but de ne pas avoir à rémunérer la technicité accrue des salariés, elle nie le fait que sous un même métier la spécialisation sur une typologie d'activité a un impact sur les conditions de travail, notamment lorsque les demandes sont plus complexes, plus techniques.



**Gagnons  
l'égalité**

**info'com**  
UN SYNDICAT POUR TOUS

# Point de situation – Bilan OPALE – Premiers éléments post généralisation.



## Résumé des épisodes précédents.

Souvenez-vous, en septembre dernier, la Direction a présenté un projet visant à mettre en place un nouvel outil, afin d'améliorer la prise en charge des appels téléphoniques en agence, avec pour objectif de distribuer « le bon contact, à la bonne personne, au bon moment ».

Au regard de la situation généralisée de conditions de travail dégradées au sein du réseau des agences, et face à un projet flou, mal ficelé, qui rajoutait une couche supplémentaire de contraintes aux salariés, le CSEE avait décidé de lancer une expertise afin de mieux cerner le projet et de déterminer si les collègues dans les agences pouvaient « absorber » cette énième réorganisation. Le rapport des experts fût accablant, il dépeignit, après avoir interviewé une sélection représentative de collègues, et après avoir confirmé que près de 10 % des postes n'étaient pas pourvus en permanence, des conditions de travail dégradées, un projet insuffisamment construit et détaillé. A la suite de cela un droit d'alerte fût lancé par les élus... puis abandonné avec l'arrivée du nouveau Directeur général... Enfin, pas tous, pas ceux de la CGT, qui firent un nouveau droit d'alerte en reprenant la situation de 13 agences à titre d'exemple. Non sans mal la Direction finit par étudier les situations évoquées et proposer des solutions... Mais hélas, le projet OPALE fût déployé et même généralisé ... Il ne nous restait plus qu'à espérer que compte tenu des préconisations des experts et de nos alertes, la Direction l'aurait fait avec prudence. C'est ce que nous allons vérifier avec ce bilan.

Selon la Direction **les premiers retours du terrain** sont :

- **Dans les points qui fonctionnent bien** selon la **remontée faite par les directeurs d'agence** : la solution est structurante dans le quotidien (visibilité de la prise d'appel en temps réel, de notification des rendez-vous téléphoniques...) ; plus l'activité est planifiée, moins il y a de rupture de tâches ; la mise en place des "Règles d'or" facilite l'harmonisation des organisations ; certaines entités se challengent dans leur organisation hebdomadaire et testent des nouveautés pour en mesurer les impacts ; de bonnes postures et de bons réflexes et de résultats visibles si Opale et l'organisation des activités sont animées par la cordée managériale.

# Point de situation – Bilan OPALE – Premiers éléments post généralisation.



- Dans **les points de vigilance** : la redistribution à tort de certains rendez-vous téléphoniques ou devis ; des rappels réguliers sont nécessaires sur les “Règles d'or” par exemple le manque de vigilance dans la sélection de la bonne activité, particulièrement lorsque les flux physiques sont importants ; une tendance à oublier l'activité gestion du portefeuille, car les démarches ne sont plus attribuées et ne sont pas poussées par OPALE.

## Les premiers retours chiffrés :

- La Direction nous annonce une contribution des agences à la prise d'appel renforcée le matin, mais que celle-ci reste sensible en période de fort flux ;
- Elle nous indique que les efforts sont à poursuivre sur la prise d'appel de la fin de journée ;
- Le traitement des rendez-vous via OPALE affiche des premiers résultats positifs : le taux de traitement est à 97% et l'affectation des rendez vous est de 91%, dans 66% des cas le client a été joint. Le taux de redistribution des rendez-vous est de 52% quand les rendez-vous proviennent d'une autre agence.
- S'agissant des devis digitaux, leur traitement a été amélioré depuis le début de l'année 2023. 92% des devis sont traités. La redistribution des devis est de 29% en moyenne sur le devis de l'Agence est de 35 pour les devis des autres agences.
- L'entretien du portefeuille. Cette activité représente 0,6% du temps logué, ce qui équivaut à 12 min sur une semaine de travail de 35 h. C'est conforme avec les priorités de traitement des activités en agence.

La Direction fait ensuite **le bilan du chemin à parcourir**, qu'elle estime au travers des 4 points suivants :

- se rendre disponible pour la prise d'appel de la fin de journée ;
- limiter la redistribution des devis téléphoniques des autres agences ;
- poursuivre le traitement des devis internet client et limiter la redistribution ou le traitement sans appel des devis.
- poursuivre l'organisation des activités selon les priorités établies.

# Point de situation – Bilan OPALE – Premiers éléments post généralisation.



Le conseiller serait, selon Anne Leclerc, seul maître à bord, avec une priorité au flux physique. Donc si un rdv téléphonique pointe le bout de son nez, le conseiller peut le rejeter pour laisser place au prospect chaland assis en face de lui ... Seulement voilà, il semblerait que les rdv téléphoniques transférés ne soient pas honorés... Des conseillers ne se sentiraient pas concernés par les rendez-vous d'autres entités. Le nouveau cheval de bataille du projet est donc la synergie.

Bon, quand on sait que la durée moyenne nationale d'un rdv téléphonique est de 7 min, additionné aux problématiques actuelles connues en agence, ça atténue un peu le trait !

**Mais comment satisfaire un client qui a pris un rdv téléphonique avec son conseiller préféré et qui le connaît bien, de surcroît quand il sera renseigné par un conseiller « sorti de nulle part » et qu' il risque de ne pas croire ? C'est l'évolution, selon Anne Leclerc, en d'autres mots, enfin les siens « il vaut mieux un appel décroché pour être renseigné que de ne pas décrocher du tout ». Soit mais alors que devient le rabattage effectué sur la personnalisation de l'entretien, le fait de se démarquer par « l'effet waouh » de la relation apportée au client qui fait notre force de vente ? La réponse est très claire « insatisfaction de ne pas avoir son ou sa conseillère, c'est certain, mais le traitement de son appel, au final, est ce qui compte ! ».**

**En résumé, on garde l'insatisfaction et la note qui se dégrade, mais on a déplacé le problème, donc tout va bien !**

**Le constat révélé par les chiffres est réjouissant**, les rdv téléphoniques ont diminué, ils sont passés de 100254 à 33000, et le taux d'honorabilité de 78 à 97 %. Quelles bonnes nouvelles à première vue, **mais ne sabrons pas encore le champagne ! En réalité, cela s'explique par la fermeture de l'outil de prise de rdv téléphonique en ligne et 78 % de 100254 fera toujours plus que 97 % de 33000** : nous sommes en présence d'un écran de fumée caractérisé. Bien sûr, chacun sait que l'on peut faire dire ce que l'on veut aux chiffres.

**En synthèse, on ne s'attendait pas à autre chose qu'à un autosatisfecit de la part d'une Direction dans le déni, qui n'a même pas daigné indiquer de quelle manière elle avait pris en compte les préconisations faites par les experts ... Encore et toujours du déni ...**

# AVIS DE LA CGT à propos du Lot 3 du projet NET concernant les bâtiments DAUPHIN 2 et 3



Avant dernière tranche du projet Niortissimo lancé en 2017, le projet concerne la construction des bâtiments Dauphin 2 et Dauphin 3 à Niort. Cette troisième tranche a débuté en décembre 2022, avec une livraison prévue au premier trimestre 2025. Les bâtiments auront une superficie totale de 5500 m<sup>2</sup> en NET, accueillant 398 collaborateurs.

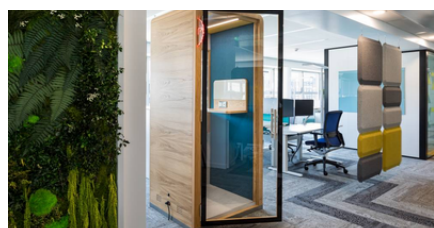
**En premier lieu**, nous notons qu'il est erroné d'affirmer que le taux moyen de flex pour l'occupation du bâtiment est de 0.8 puis qu'il est compris entre 0.7 et 0.79 (exprimé comme cela ça paraît anodin, mais quand on applique au nombre de postes de travail disponibles les jours de présence de tous les salariés disons qu'on espère ne pas être parmi les salariés qui se retrouveront installés dans les salles de réunion ou les bureaux d'usage).

**En second lieu**, regrettons que si le souhait exprimé par certaines directions métier de regroupement de leurs équipes n'ait pas pu être totalement exhaussé (DIARD). Si nous pouvons comprendre qu'il n'y ait pas assez d'espace disponible pour accueillir l'ensemble des salariés de la DIARD sur un même étage, nous craignons de ne pas comprendre le choix de placement de l'équipe ETJ, il en va de même pour les équipes de la conformité. Pour le dire autrement nous ne comprenons pas que des métiers nécessitant, calme, concentration et confidentialité dans certains cas soient installés d'après les éléments à notre disposition (sachant que le micro-zoning qui devait être présenté en CSSCTE d'octobre ne nous a pas été transmis) à côté d'équipes travaillant au téléphone. Nous rappelons à l'employeur qu'il est tenu de prioriser les mesures de prévention primaires, dans le cas présent malgré le "casse-tête" que doit être l'élaboration d'un zoning il nous semble plus que nécessaire de prendre en compte les besoins inhérents aux métiers et d'éviter de faire se côtoyer des métiers dont les activités plus "bruyantes" par nature peuvent gêner les autres salariés. Malgré toutes les mesures d'accompagnement prévues et l'instauration de règles de vie l'expérience déjà vécue sur d'autres espaces de flex-office montre que les métiers nécessitant calme et concentration subissent une réelle dégradation de leurs conditions de travail si les équipes voisines ont une activité plus sonore.

Du coup au-delà de la logique organisationnelle nous ne comprenons pas les choix ayant conduit à l'élaboration de ce plan d'occupation et avons l'impression qu'il n'a pas été tenu compte des activités réelles des métiers afin de voir si une cohabitation sur des espaces de flex-office était possible.

D'ailleurs s'agissant de la prise en compte des conditions réelle de travail des salariés, concernant une équipe de juristes, dotée jusqu'à présent d'une bibliothèque comportant codes et autres ouvrages juridiques (encore nécessaires parfois en ce monde moderne ...) nous ne voyons pas sur les plans où cette dernière est installée ... Qu'est-il prévu à cet égard ?

**En dernier lieu**, nous reconnaissons et tenions à souligner l'effort écologique fait sur ce chantier par le biais du réemploi, de la seconde main et du don.



Malgré cette dernière note, les élus CGT rendront **un avis défavorable**.



## Victoire historique des grévistes dans l'automobile aux Etats-Unis

*Après six semaines de grève, les salarié.es des trois plus grands constructeurs automobile américains ont obtenu 25% d'augmentation de salaire. Retour sur ce mouvement historique et sa résonance Outre Atlantique.*

### Une grève historique aux Etats-Unis

Le syndicat UAW (United Auto Workers), une des organisations de travailleurs les plus importantes d'Amérique du Nord, qui comme un certain nombre des fédérations de la CGT est affilié à Uni Global Union, a fait plier le puissant secteur de l'industrie automobile des Etats-Unis.

Le poids et l'influence du secteur automobile dans l'économie américaine et mondiale est puissant, faisant passer les aspirations légitimes des travailleurs en second plan. Concurrence exacerbée, compétitivité, gains, rendements, profits sont les principes qui guident le fonctionnement de ces entreprises.

### Après des décennies de recul sur le plan social, le combat n'était pas gagné.

Le 15 septembre dernier, le syndicat UAW lance un mouvement d'ampleur chez les trois grands constructeurs américains - Ford, General Motors et Stellantis (regroupant, notamment, Fiat, Peugeot et Chrysler) . Pour la première fois, une grève simultanée s'organise et va prendre des formes inédites.

En effet, La grève de l'UAW devient vite « progressive ». Toutes les usines ne sont pas à l'arrêt mais chaque échec de négociation va déclencher un débrayage dans un nouveau site. Une façon habile d'économiser les forces et les moyens.

Le syndicat possède de quoi verser à ses 150 000 affiliés 500 dollars par semaine durant toute la durée du conflit, de quoi tenir bon et commencer à soulever un vent de panique chez les actionnaires. **Pour l'industrie automobile un arrêt total de la production de dix jours coûterait 5 milliards de dollars, le compte est vite fait.**

### La population soutient, tout comme la présidence américaine.

Si Joe Biden, le Président américain n'a pas réussi à obtenir une majorité au congrès pour ses propositions de réformes du droit du travail et du droit syndical, il voit cependant le bénéfice politique qu'il pourrait tirer d'un mouvement qui met en pleine lumière la bascule saisissante qui a continué de s'opérer dans le partage des richesses produites.

Dans un contexte de forte inflation, les inégalités ont continué de se creuser dans des proportions telles que les foyers de contestation n'ont cessé de se multiplier.

La contestation va particulièrement se cristalliser dans le secteur automobile. L'UAW reproche à l'industrie les écarts dans la redistribution des profits records réalisés après pandémie, alors que dans le même temps les ventes de véhicules se sont envolées.

Ces trois entreprises sont les protagonistes directs de cette tendance : alors que leurs bénéfices totaux au cours de la dernière décennie ont atteint la somme astronomique de 250 milliards de dollars - rien qu'en Amérique du Nord ! - les salaires réels des travailleurs américains de l'automobile ont chuté de 19 % depuis 2008. La coupe était trop pleine.

### UAW : une stratégie gagnante

Chaque accord a été conclu sur quatre ans et demi et prévoit, sur cette période, une hausse de 25 % du salaire de base horaire, avec 11% dès la première année.

Concrètement, des hausses de salaire pourront atteindre 67% pour un salaire de départ chez Stellantis sur la période par exemple. Les accords rétablissent aussi des mesures d'ajustements réguliers des salaires au coût de la vie, un objectif majeur pour le syndicat.

Le système de statut à double vitesse mis en place après la crise de 2008 qui permettait d'instaurer des conditions de rémunérations à l'embauche et de progressions de salaires très régressif est fortement atténué sans être complètement éliminé. Des sites qui avaient été fermés vont réouvrir, comme à Detroit.

Le syndicat a même obtenu, dans l'accord avec Stellantis, une extension du droit de faire grève, dans un pays où celui-ci est fortement restreint, avec la possibilité de grève pour contester non seulement les décisions de fermeture d'usines, mais aussi les décisions d'investissement de l'entreprise.

**La grève victorieuse dans l'automobile aux USA démontre la centralité « d'un syndicalisme de luttes » que nous soutenons depuis des années !**

**SE SYNDIQUER ?**

la  
**cg**t  
MAAF

**POUR ÊTRE CONSULTÉ**



**JEMESYNDIQUE.ORG**

**info'com**  
UN SYNDICAT POUR TOUS