

La Gazette de
la CGT Maaf



La Cgète




Venez vous informer!

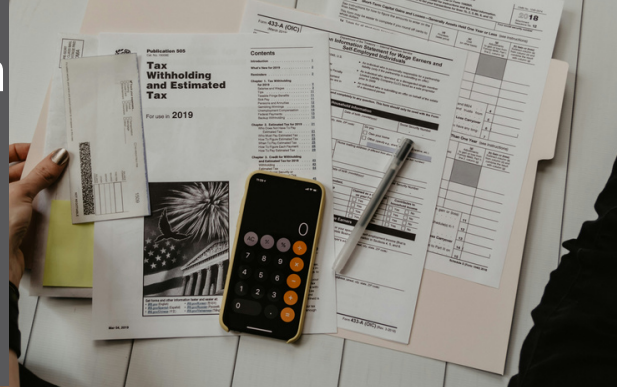


Sommaire

- ✓ PROJET D'ÉVOLUTION DES OUTILS DE BILAN PATRIMONIAL ET DEVOIR DE CONSEIL DES CHARGÉS D'AFFAIRES MAAF VIE.
- ✓ LE NOUVEL ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE.
- ✓ RAPPORT DE LA CSSCTE
- ✓ LES QUESTIONS DIVERSES DE VOS ÉLUS CGT.
- ✓ INFOS DE LA CGT.



 **Projet d'évolution des outils de bilan patrimonial et devoir de conseil des Chargés d'affaires MAAF Vie (conseillers financiers)**



M. SENAC introduit les débats en nous informant de son départ prochain et de son remplacement par Yohann MOULIN. Bienvenue à lui et bonne retraite à M. SENAC auquel nous avons tenu à rendre hommage pour le respect dont il a toujours fait preuve vis-à-vis des élus et la qualité de ses échanges. D'autant que le respect et la qualité des échanges ne sont plus vraiment des notions à la mode dans les instances, tant en CSEE qu'en CSEC...

Il poursuit en nous présentant **un nouvel outil mis à disposition des conseillers financiers en vue de faire des bilans patrimoniaux et propositions de placements plus proches des attentes des assurés**, tout en étant mieux protégés dans leur devoir d'information. Entrent aussi en jeu les obligations liées à la RGPD et relatives à la conservation des données personnelles de nos assurés, tant en matière de protection que de durée.

En effet, **l'outil actuel est devenu obsolète, techniquement mais aussi au niveau des obligations légales de l'entreprise**. Ainsi, il nécessite des ressaisies qui sont facteur d'anomalies, et peut générer des propositions de placements différentes pour des profils équivalents.

Le nouvel outil, qui va être testé chez nous pendant neuf mois, est déjà utilisé chez MMA et GMF, ce qui permet de bénéficier du retour d'expérience des deux enseignes sœurs.

Il peut être craint une perte d'autonomie des commerciaux, voire une standardisation, ce qui sera le cas du fait que l'outil proposera une formule de placement clé en main qu'il faudra simplement se contenter de restituer. Mais, comme M. SENAC le relève non sans une certaine vérité, quel que soit l'outil, il n'enlève rien au besoin de qualités commerciales du conseiller. Au-delà de l'outil, une méthode de vente reste donc nécessaire. Or, **c'est la méthode de vente qui serait actuellement source de mal-être généralisé chez les conseillers financiers**. Mais en ce qui la concerne, les informations sont succinctes, pour ne pas dire faméliques...

Nous apprendrons qu'elle va conserver trois temps, comme c'est le cas actuellement :

- Phase de découverte
- Phase de conseil
- Opération de vente, facilitée par la signature électronique.

Nous aurons également droit à un questionnaire adressé aux assurés et qui n'a pas manqué de nous interroger, avec des questions du type :

- Quand vous prenez le train ou l'avion, préférez-vous arriver sur le lieu de départ bien en avance, un peu à l'avance, au dernier moment
- Un de vos proches vous fait part de son intention d'abandonner sa situation actuelle pour une carrière risquée mais peut se révéler brillante. Le poussez-vous dans cette voie ?
- Vis-à-vis des jeunes enfants ou adolescents, êtes-vous du genre à les surveiller constamment, à les surveiller de temps en temps, à leur laisser beaucoup d'indépendance

... suite



Pourquoi pas des questions du type : « Vous préférez Goldorak ou les Bisounours ? », voire : « Quelle est l'épaisseur de votre papier toilette ? ». Il est vrai qu'on peut analyser l'appétence au risque dans toute situation...

Mais recentrons-nous sur l'outil.

Il faut savoir que les données personnelles des assurés seront conservées trois ans, comme la loi le prévoit désormais.

Les modalités actuelles de rémunération ne seront absolument pas impactées, étant toujours calculées selon trois briques dont le contenu est revu lors de négociations salariales survenant tous les deux ans.

De notre point de vue, la mise en place d'un nouvel outil est une très bonne chose car elle correspond à plusieurs besoins remontés par les conseillers financiers : simplification, sécurisation, facilitation des potentialités d'affaires... Mais la grosse lacune de cette présentation concerne le bien-être au travail. Il est avéré que les conseillers financiers sont actuellement en grosse difficulté. L'absentéisme et le turn-over explosent. Quels en sont les facteurs ? Pression managériale ? Surcharge de travail ? Surcharge mentale ? Portefeuille de clients trop épais ? Secteur géographique trop étendu ? La présentation n'apporte aucune réponse. Mais de là à conclure que les directeurs font fi des problèmes de terrain... On nous dit que le secteur se porte bien. Mais à quel niveau ? Celui des rentrées d'argent, c'est certain (+ 86 millions d'Euros de collecte d'épargne par rapport à l'année dernière). Quant à celui de la qualité de vie des salariés...

Le nouvel accueil téléphonique



Il s'agit **d'un point sur la mise à jour régulière du SVI (serveur vocal interactif)**. Rappelons que le SVI à touches a été remplacé par un SVI en langage naturel appelé Welcombot. Le but n'est pas qu'esthétique. Il entre dans le projet d'une prise d'appels à hauteur de 80%.

L'IA est perfectionnée régulièrement pour mieux orienter les appelants vers le service souhaité, DCRC pour un appel à vocation commerciale, déclaration IRD ou Auto vers le CMI ou CMA, reroutage vers un autre Voicebot pour prise de rendez-vous... Comment ? En ajoutant constamment des mots-clés reconnaissables par la machine.

C'est un outil que nous qualifierons de sympa, dans l'air du temps...

Mais il **ne doit pas faire oublier que le meilleur moyen pour parvenir à 80% de prise d'appels reste l'humain**, et que l'humain doit être en nombre suffisant pour absorber la charge, qu'elle soit téléphonique ou autre...



OH!
DES
PÂTES!

DE
L'ESSENCE!
CHÉRIE
T'AS FAIT
DES FOLIES!

CHAVNU

Les questions diverses de vos élus CGT



1/ Les salariés du CCA de Nancy sont inquiets ; en effet leurs locaux doivent être transformés en appartements fin 2024, et à ce jour personne ne semble d'avoir d'informations sur leur future localisation. Les élus et RS CGT demandent à la direction de communiquer rapidement auprès des intéressés afin d'éviter toutes rumeurs, et leur donner les informations nécessaires.

Réponse de la RH : *Le projet sera d'abord présenté courant 2024 au CSEE puis l'information sera transmise aux salariés. Aucune précision quant aux délais.*

2/ Projet HOPE : des salariés s'interrogent sur le fonctionnement de HOPE dès lors qu'ils sont à temps partiel hebdomadaire.

Réponse : *Les salariés concernés ont fait l'objet d'un échange avec la RH. Pour ceux dont le contrat le permet, ils ont fait l'objet d'une proposition de temps partiel annualisé. Quant aux autres...*

3/ A quelle date est-il prévu de déployer l'application TEAMS dans les DROM ?

Réponse : *Courant 2024. Là aussi, on reste dans le flou...*

4 /Lorsqu'un salarié itinérant fait moins de 15000 Kms pro par an, il n'est pas éligible au VH de fonction et se sert donc de son VH perso pour exercer sa mission. En cas de panne, le contrat d'assurance prévoit un VR pour une semaine. Passé ce délai, qu'est-il prévu pour que le salarié puisse continuer à mener à bien sa mission ?

Réponse : *En gros et pour faire court, il se débrouille... L'employeur n'est pas là pour pallier l'absence de véhicule. Et c'est ballot parce que si le salarié concerné faisait plus de 15000 kilomètres par an, il aurait automatiquement droit à un véhicule de remplacement fourni par l'entreprise.*

5 /On aperçoit une disparité de règles entre les agences : certaines jouent sur le paramétrage agenda afin de laisser la disponibilité au flux spontané, synonyme d'opportunité commerciale, d'autres ouvrent toutes les plages de RDV en se privant de ces mêmes opportunités. Existe-t-il une règle précise sur le sujet et commune à toutes les agences ?

Réponse : *C'est de la responsabilité du DA qui décide du paramétrage du planning.*

6/ Dans certaines professions, les ICAC par exemple ou encore les préventeurs, compte tenu des kms pros parcourus, il n'y a qu'une catégorie de véhicule de fonction où le prix du km perso et le loyer sont exorbitants. Ce qui pousse souvent le salarié en question à se trouver contraint d'investir dans un deuxième véhicule pour ses kms perso. Y a-t-il une révision, voire un allègement des tarifs prévus pour ce type de cas, et si oui sous quel délai ?

Réponse (qui est toujours la même) : *Le kilomètre privé facturé au salarié est identique au kilomètre professionnel facturé à COVEA. Rappelons que la Charte des frais est décidée unilatéralement par COVEA, le prix variant entre 0,35 et 0,45 Euro du kilomètre selon la puissance du véhicule de fonction. Il est donc à regretter que cette Charte soit imposée aux salariés du fait du prince employeur sans que les salariés et leurs représentants aient leur mot à dire.*



Pour en finir avec les experts de la non augmentation du SMIC

Mis en place en 2008, chaque année, un comité d'experts est censé aiguiller le gouvernement dans sa revalorisation, ou non, du salaire minimum. Une expertise "de la non augmentation" obsolète pour la CGT qui préconise la mise en place d'un Conseil d'orientation des salaires, à l'image de celui des retraites.

Depuis 2008, les gouvernements successifs s'appuient sur les travaux d'un groupe d'expert-es pour décider du niveau de la revalorisation annuelle du SMIC au 1er janvier. Cette année encore, et pour la quinzième fois consécutive, ces experts préconisent de ne pas augmenter le SMIC au-delà de la revalorisation automatique prévue par la loi.

Pourquoi il faut supprimer le groupe d'expert-es du SMIC ?

Une insupportable constance

Quelle que soit la situation économique, que les travailleur-ses fassent face ou non à une inflation élevée, que le taux de croissance économique soit bon ou pas, que le taux de chômage explose ou qu'il soit à son plus bas niveau depuis longtemps, peu importe pour les expert-es qui préconisent systématiquement de ne pas donner de « coup de pouce » au SMIC.

Cette position récurrente est encore plus insupportable, cette année, au regard de la forte inflation des prix qui perdure.

Des expert-es en vase clos

Depuis sa création en 2008, ce groupe d'expert-es désigné-es unilatéralement par le gouvernement a été renouvelé à plusieurs reprises. À chaque fois, malgré les critiques de la CGT et d'autres organisations syndicales, la composition libérale est la même et l'absence de pluralisme conduit à une analyse et un avis en vase clos.

Cette année le groupe d'expert-es explique dans son rapport :

- Que la hausse du SMIC risque "d'être préjudiciable à l'emploi des personnes les plus vulnérables" et qu'elle n'est pas efficace pour supprimer la pauvreté des salarié-es.
- Que l'indexation des salaires sur le SMIC et les prix (l'échelle mobile des salaires) se substituerait au rôle des organisations syndicales et patronales et affaiblirait la négociation collective.

Pour la CGT, il est plus que temps de supprimer ce groupe d'expert-es de la non-augmentation du SMIC.

C'est ce que nous avons défendu lors de la Conférence sociale du 16 octobre 2023 et c'est un préalable nécessaire à la mise en place de la future instance annoncée par la Première ministre.

La CGT propose le Conseil d'orientation des salaires.

Au-delà des propositions faites lors de la Conférence sociale du 16 octobre 2023, la CGT a présenté ses revendications lors de la réunion de concertation du 4 décembre 2023.

Nous demandons la création d'un Conseil d'Orientation des Salaires (COS) sur un modèle inspiré du Conseil d'orientation des retraites (COR) qui a su éclairer les débats sur la réforme des retraites, y compris à contre-courant du discours gouvernemental.

Les missions du Conseil d'orientation des salaires :

- Suivre et analyser l'évolution des salaires et des rémunérations, en allant au-delà de la question de la conformité des minima par rapport au SMIC, en prenant en compte le respect des qualifications (diplôme et expérience) ;
- Analyser les négociations salariales de branche ;
- Examiner les travaux de rénovation des classifications et identifier les principales évolutions et les pratiques sectorielles, en prenant en compte les enjeux de genre - en prenant appui sur le guide dédié du Conseil supérieur à l'égalité professionnelle (CSEP), et de respect des qualifications (diplômes, expérience) ;
- Analyser le partage de la valeur des richesses au sein des entreprises ;
- Observer et analyser les mécanismes de "partage de la valeur" (intéressement, participation) et leur déploiement, ainsi que leurs effets sur les finances publiques et les comptes de la Sécurité sociale ;
- Suivre l'ensemble des sujets relatifs au temps de travail et leurs effets sur le niveau de vie des salarié-es : temps partiel subi, mais aussi décompte des heures supplémentaires, forfait-heure, forfait-jour, télétravail, etc.
- Analyser, à partir des états des lieux existants, l'évolution des résultats et des pratiques en matière d'égalité salariale et professionnelle femmes/hommes ;
- Aborder le lien entre les salaires et les autres données sociales : emploi, bien-être, consommation, formation, management, coût du capital.
- Prendre en compte les enjeux d'amélioration du niveau des salaires au niveau national et international.

Pour la CGT, le COS doit traiter des situations des salarié-es du privé et du public dont les situations sont liées, et il doit avoir au cœur de sa mission le respect de l'égalité femme-homme.

SE SYNDIQUER ?

POUR TE FAIRE
RESPECTER

JEMESYNDIQUE.ORG

info'com
UN SYNDICAT POUR TOUS

info'com



Pour terminer cette année passée, syndicalement mouvementée et haute en couleurs,

Vos élus CGT vous souhaitent d'excellentes fêtes, et tous leurs vœux de bonheur pour vous et vos proches.

On se retrouve en 2024.

D'ici là, prenez grand soin de vous et n'hésitez pas à nous solliciter tant que de besoin !!!