

La Gazette de
la CGT Maaf



La Cgète



**Venez vous
informer!**

Sommaire

- PRESENTATION DE LA NOUVELLE DIRECTRICE DES AFFAIRES SOCIALES EN OUVERTURE DU BAL (JE CROIS QUE JE VAIS ALLER AU BAR...)
- L'ÉVOLUTION DES MODÈLES HORAIRES DANS LES DROM
- ET NOS RÉSULTATS, ALORS ?
- EXTENSION DU TEST DES RECOURS TRAITÉS PAR LES CENTRES D'EXPERTISE
- PROLONGATION DU TEST RELATIF À L'ÉVOLUTION DES RELANCES DE FLUX DIGITAUX AU SEIN DU DCRC
- LES QUESTIONS DIVERSES DE VOS ÉLUS CGT

Présentation de la nouvelle directrice des affaires sociales en ouverture du bal (je crois que je vais aller au bar...)



Nathalie GAUTHIER, que le monde entier nous envie..., vient se présenter en tant que **directrice des affaires sociales du groupe COVEA**, c'est-à-dire en gros la principale interlocutrice des élus et des syndicats dans le cadre des instances. Nombre d'entre nous, élus, la connaissent pour l'avoir déjà pratiquée dans les instances MAAF.

Lors de sa venue, elle nous gratifie d'un discours portant uniquement sur le vœu de maintenir et même enrichir le dialogue au sein de l'entreprise et de ses instances. Ça vous arracherait des larmes... Si si... Et preuve que la greffe a commencé à porter ses fruits, les négociations salariales vont déboucher sur une **augmentation générale de 3%. Mais en contrepartie, c'est la fin de l'écart automatique de 2300 Euros annuels entre le salaire minimum COVEA et le salaire minimum de la branche Assurances**. A côté de ça, rien sur les tickets restaurant et indemnités télétravail (alors que Yves REY nous rappellera plus tard dans la réunion que les prix de l'électricité vont augmenter de 43% cette année...), et une aumône sur la prime vacances... **Mais problème !!! Soit on accepte tout, soit on passe de 3% à 1.4% d'augmentation générale. Et les salaires supérieurs à 55000 Euros annuels perdent tout**. C'est ça, la méthode GAUTHIER ! A montrer dans toutes les bonnes écoles de gestion des ressources humaines. Chaque salarié pourra juger de la qualité du dialogue social sur ce qui n'est ici qu'un exemple parmi tant d'autres...

Pour revenir à Nathalie GAUTHIER, vu le personnage dont l'image renvoie à Margaret THATCHER, nous ne sommes pas du tout convaincus par son discours. **Nous ne nous faisons donc aucune illusion sur les difficultés et obstacles que nous allons continuer à devoir surmonter** pour faire entendre les remontées du terrain, et surtout pour que les Directions s'en emparent.

L'évolution des modèles horaires dans les DROM



Les agences de Guadeloupe, de Martinique et de Guyane ont des amplitudes horaires très disparates. Le but de Yves REY est de les harmoniser tout en maintenant cinq jours d'ouverture sur sept, ce que nous saluons car l'une de nos revendications premières pour les agences, où qu'elles se trouvent, est de permettre aux salariés de bénéficier de deux jours de repos consécutifs par semaine.

Il faut savoir en parallèle que les agences antillaises avaient pour habitude d'être fermées le mercredi après-midi, ce qui ne sera plus le cas. Yves REY va imposer l'ouverture sur cette plage horaire pour coller à la GMF. Or, il est culturellement établi que le travail cesse le mercredi après-midi dans les DROM. Nous constaterons donc que M. REY fait fi de cet usage pour imposer son organisation qui prendra effet le 2 avril prochain.

Deux amplitudes sont envisagées : de 8H à 16H30 et de 8H30 à 17H.

Les salariés bénéficieront d'une pause-déjeuner comprise entre une heure et une heure trente. Au niveau des JATT, ils auront le choix entre les formules 4, 8 et 12.

Au final, ce dossier nous laisse une impression de perplexité : autant nous ne pouvons qu'encourager le repos du week-end complet, autant l'ouverture du mercredi après-midi nous reste en travers de la gorge. Les usages culturels ont une force quasi constitutionnelle pour les peuples qui les ont conçus au fil des siècles. D'autant plus qu'il existe une solution très simple, à savoir l'élargissement des amplitudes d'ouverture des autres jours à titre de compensation. Alors pourquoi ne pas l'avoir fait ? Pour des raisons purement économiques ? Si tel est le cas, alors nous ne pouvons que constater et regretter une énième atteinte aux droits et au bien être des salariés...



Suite au sujet précédent, les élus ont profité de la présence de M. REY pour le questionner sur les résultats commerciaux de l'année 2023.

Selon lui, si 2023 avait très mal débuté, **les résultats obtenus au 2ème semestre ont permis un atterrissage au-delà de ses espoirs.** Nous avons progressé dans la plupart des domaines, même si les chiffres de la prévoyance seraient plus mitigés. Nous avons subi beaucoup de résiliations lors des mois de novembre, décembre et janvier, ce qui est récurrent mais s'est avéré supérieur aux années précédentes. Notre principal concurrent, la MACIF pour ne pas la nommer, a été cruelle avec nous. Mais étant donné qu'elle va également augmenter ses tarifs au 1er avril prochain, M. REY compte sur les équipes de terrain pour récupérer les contrats perdus, et même pour gagner la bataille.

Au-delà de ces bonnes nouvelles, l'éternel insatisfait qu'est ce directeur regrette que si, au final, nos résultats globaux dépassent nos objectifs, **ils sont malgré tout inférieurs à ceux de nos concurrents, ce qui nous ferait perdre des parts de marché.** Les équipes commerciales ont beau s'être arrachées pour arriver à rendre une excellente copie, ce n'est pas suffisant.

C'est la raison pour laquelle **les objectifs vont augmenter en 2024.** Et notamment celui de la joignabilité qui n'est « que » de 56%. La prise de téléphone va donc être scrutée à la loupe, que ce soit au niveau du DCRC ou des agences. **Or, les salariés du réseau sont épuisés, toutes les organisations syndicales l'ont fait remonter.** M. REY se réfugie derrière l'exigence des assurés qui est, selon lui, toujours croissante et facteur de fatigue morale pour les équipes. Pourquoi pas. Mais pour nous, ce n'est pas la raison principale. La multiplication des objectifs, les résultats à atteindre, l'organisation du travail par vacations dans les agences, l'absentéisme croissant n'ayant aucune incidence sur les objectifs de début d'année...

Pour nous, les raisons de l'épuisement et du mal-être sont avant tout celles-ci. Or, elles ne peuvent intéresser M. REY puisqu'elles ne pourraient avoir, à ses yeux, que des incidences négatives sur les résultats commerciaux s'il décidait de leur trouver des solutions. Certaines priorités sont décidément plus prioritaires que d'autres...

SANS LUTTES SOCIALES, PAS DE PAIX !
BONNE ANNÉE



Extension du test des recours traités par les Centres d'expertise



Rappelons-nous que les Centres d'expertise de Lorient et Nice gèrent depuis un an les dossiers Recours en totalité, c'est-à-dire jusqu'à l'aboutissement des fonds réclamés aux autres compagnies, plutôt que de transmettre les dossiers concernés aux CMI juste après l'expertise.

Les volumes représentent peu de dossiers, soit 5% à Lorient et 12% à Nice.

Les résultats ont satisfait M. LORVIN, directeur de ce service. **Le gain se situe moins au niveau du pourcentage de dossiers aboutis qu'au niveau du délai de traitement où 50 jours ont été gagnés en moyenne. Il a donc décidé d'étendre le test à deux centres supplémentaires**, à savoir Bordeaux et le Centre Grand Est, ex CDE de Strasbourg.

Mais pourquoi donc n'avoir pas transformé l'essai en généralisation, nous demanderont les lecteurs qui ne se sont pas endormis ? Pour compléter les observations, nous répond-on, notamment en ce qui concerne des salariés recrutés en CDD spécialement pour le test, et dont le poste pourrait être transformé en CDI en cas de généralisation. Ce test n'est donc pas neutre en terme d'embauche.

Aucun objectif P3CO n'est prévu pour le moment sur le taux de dossiers aboutis, comme c'est le cas dans les CMI. Mais n'ayons crainte, nos directeurs sauront objectiver les équipes lors de la généralisation à tous les centres. Ça leur permettra de mettre un petit coup de pression supplémentaire tout en faisant miroiter quelques espèces sonnantes et trébuchantes. Y a rien de tel que la carotte et le bâton...



Prolongation du test relatif à l'évolution des relances de flux digitaux au sein du DCRC

Rappelons de quoi il s'agit : **lorsqu'un assuré réalise un devis sur le site MAAF, il peut être appelé dans la foulée par un salarié du DCRC.** Ce test a eu son petit succès puisque deux fois plus de personnes ont pu être contactées après devis tout en maintenant un temps équivalent pour les appels sortants, avec une hausse du taux de transformation de 1.8%. L'efficacité serait donc au rendez-vous.

10% des appels sortants tombent sur un répondeur. Dans ce cas, le salarié a pour unique consigne de raccrocher et de cocher que l'assuré n'a pas été joint. Celui-ci sera recontacté dans les 24 heures. S'il ne décroche toujours pas, la démarche est close.

Au niveau des bémols (et il y en a, nos lecteurs peuvent compter sur nous pour en trouver...), nous pouvons en trouver trois. Le premier tient au fait que les salariés ne sont pas en mesure de distinguer un appel entrant d'un appel sortant, ce qui peut générer une certaine confusion :

« Bonjour, que puis-je pour vous ? »,

« Ben j'en sais rien, c'est vous qui m'appelez... »

« ... »

Mais M. CROS, directeur du DCRC, dit travailler sur le sujet en distinguant les appels sortants grâce à une couleur particulière sur l'écran du PC.

Le second concerne le fait pour le salarié de tomber sur un répondeur sans s'en être aperçu et commencer à parler à son interlocuteur jusqu'au moment où il entend une voix lui demandant s'il est satisfait de son message... Pas de solution pour le moment.

Le troisième tient à l'absence de temps d'analyse avant le démarrage de l'appel. Lorsque le salarié le prend, il doit en découvrir le but exactement de la même manière qu'un appel entrant. Il n'a donc aucun gain en terme de découverte par rapport à un appel entrant traditionnel. Or, ce temps de découverte pourrait permettre d'augmenter encore le taux de transformation. M. CROS y est défavorable au motif que le temps de préparation, qui aurait pu être plafonné par exemple à une minute, sera inutile si l'assuré ne décroche pas. Le temps, c'est de l'argent, et la minute, c'est du temps...

Quoiqu'il en soit, **si ce test est perfectible, nous ne pouvons que nous réjouir du fait que la matière reste en interne et ne soit pas transmise à la sous-traitance, comme c'est le cas pour les devis prospects. C'est une raison suffisante pour espérer sa réussite.**

Morts au travail : pas de fatalité, il faut des actes



Face à la réalité insoutenable des morts au travail, la CGT refuse le fatalisme et exige du gouvernement des actes forts pour endiguer cette hécatombe. C'est ce qu'a rappelé la secrétaire générale de la CGT, Sophie Binet invitée de l'émission *Cash investigation* diffusée le 25 janvier 2024 et consacrée à la santé au travail.

La secrétaire générale de la CGT, Sophie Binet, sur l'émission "*Cash Investigation*" du 25 janvier 2024, a souligné l'urgence d'agir face à l'augmentation des morts au travail en France. Elle refuse le fatalisme et appelle à des mesures gouvernementales fortes pour endiguer cette tendance alarmante.

Les statistiques sont préoccupantes : depuis 2010, les accidents mortels au travail sont en hausse, avec une moyenne de 3 décès par jour. **La France se situe à l'avant-dernière place en Europe en termes de sécurité au travail.**

Sophie Binet critique la sous-utilisation des outils de prévention dans les entreprises, notamment le DUERP, et condamne la suppression des CHSCT par le gouvernement Macron, aggravant la situation. Pour la CGT, ces morts ne sont pas un hasard mais le résultat d'une volonté patronale de maximiser les profits aux dépens de la sécurité des travailleurs.

Pour lutter contre cette situation, la CGT propose plusieurs actions :

- Prise en compte obligatoire du mieux disant social dans les appels d'offres.
- Interdiction de la sous-traitance à plus de deux niveaux et limitation du recours à l'intérim.
- Doubler les effectifs pour contrôler le travail non déclaré et améliorer les conditions de l'Inspection du travail.
- Création d'un Observatoire national des accidents au travail.
- Rétablissement des CHSCT.

Ces mesures visent à **combattre l'impunité des employeurs, améliorer la traçabilité des expositions professionnelles, et renforcer la médecine du travail.** La CGT insiste sur la nécessité d'une volonté politique pour créer des conditions de travail plus sûres.



Les questions diverses de vos élus CGT



- Il aurait été transmis comme message aux conseillers professionnels du DCRC qu'ils risquaient, en cas de non atteinte des objectifs, d'être rétrogradés en conseillers PRI. Est-ce un message émanant de la Direction Générale ? Si oui, quelle est la sanction pour un conseiller PRI qui n'atteint pas également ses objectifs ?

Réponse : il n'est prévu aucune sanction de ce genre. Le fait d'être conseiller PRI ou PRO est un même métier ne pouvant être accordé ou refusé dans le cadre de l'application de sanctions ou de récompenses.

- Est-il accordé aux salariés le cumul d'une activité auto-entrepreneur en gestion de patrimoine ?

Réponse : les situations s'étudient au cas par cas. Les salariés concernés sont appelés à se rapprocher de leur manager ou RRH. Mais sur le principe, rien ne s'y oppose tant que l'obligation de non-concurrence est respectée.

- Les congés sont attribués par équipe pour les Majeurs dans les CMA depuis le projet HOPE. Des problématiques de refus se posent dans la mesure où respecter le quota de présents suivant les périodes de congés est plus contraignant sur une équipe de 12 personnes que sur toutes les équipes au national comme c'était le cas précédemment. Est-il possible de gérer les congés des Majeurs au national compte tenu de la particularité de cette équipe unique par centre ?

Réponse : le seuil d'absence est géré prioritairement au niveau des groupes avec élargissement au centre. La mutualisation au niveau national est terminée.

- Des conseillers du DRA sont appelés à dépanner des agences de leur territoire. On leur explique que c'est sur la base du volontariat, mais pour autant la pression est mise pour ne pas refuser. Cette procédure est-elle conforme ? Pouvez-vous nous confirmer que les conseillers d'une agence n'ont aucune obligation à se rendre dans une autre pour remplacer collègue et conseillers itinérants indisponibles ?

Réponse : Cela doit se faire en bonne intelligence avec l'employeur. En général, c'est une phrase qui fait très peur aux élus CGT que nous sommes... Surtout qu'on nous précise que le dépannage reste à la main de l'employeur. C'est donc lui qui reste seul décideur pour transférer temporairement un salarié d'une agence à l'autre. Et celui-ci n'a qu'à se plier à l'injonction. Effectivement, la bonne intelligence...

- L'accord précisant les modalités du travail nomade le définit comme la "possibilité de travailler depuis son domicile en début ou fin de journée". Si cela est cohérent par rapport à l'activité et ses besoins, et concerne les CF, CCP, ICAC, CAE, CPE..., l'accord prévoit que cette possibilité est soumise à accord managérial. Pour les CCP région 4, la Direction Régionale a répondu que nous devons être à l'objectif des rendez-vous annuels et taux de rendez-vous extérieurs ... Nous avons demandé en séminaire région d'où sortait cette règle... Réponse des patrons de réseau : Est-ce une réalité ? Si oui, merci de fournir la règle explicite écrite. Quelle est la règle pour les autres réseaux ? A ce jour, la demande de travail nomade est refusée à 95% des effectifs concernés et demandeurs, voire plus. Il nous est répondu par nos RCT que nous pouvons travailler dans nos voitures ou dans des bars mais pas chez nous. A ce jour nous sommes confrontés à des situations absurdes où des itinérants sont tenus de faire des allers et retours inutiles dans les bouchons au détriment de leur efficacité de travail ou de leur équilibre vie privée vie professionnelle sans aucune cohérence.

Réponse : 25 demandes sur 30 auraient été acceptées dans ce territoire. Etonnant, cet écart avec nos remontées. On croirait un calcul de manifestants... La RH invite les managers à se rapprocher d'elle afin de fournir la liste des prérequis nécessaires pour accéder au travail nomade. L'un de ces prérequis serait la non atteinte des objectifs. Le travail nomade serait-il donc vu comme un moyen de récompense ou de sanction, et non comme un moyen de mieux gérer son activité ?... Un autre de ces prérequis serait l'autonomie. Les CCP, CF, ICAC... qui sont, rappelons-le, fortement autonomes de par la nature même de leur activité, le seraient donc suffisamment, aux yeux de leurs responsables, pour travailler dans des bars mais pas chez eux... Surprenant... De là à dire qu'on les prend, et nous avec, pour des c...

- Est-il possible d'avoir un message clair et uniforme à l'attention des Conseillers des DCRC et des CMA, ne recevant pas du public, concernant leur tenue vestimentaire. L'interprétation des textes existants crée des disparités selon les entités. Un jogging le samedi se voit interdit sans raison apparente à certains et toléré pour d'autres.

Réponse : le sujet est en cours d'instruction. La RH, n'étant pas d'accord entre ses membres, reviendra vers nous. Nous pouvons conclure une certaine appétence ou réticence au jogging en fonction des âges. Ah, le choc des générations...

- Peut-on clarifier la situation aussi sur les demi-journées du samedi en télétravail. L'application de l'accord n'est pas la même pour tout le monde. Un demi-jour de télétravail et un demi-samedi correspondent à un jour entier sur certains centres, mais d'autres considèrent que le demi-samedi compte un jour de télétravail entier.

Réponse : Un samedi matin télétravaillé correspond à une demi-journée dans l'enveloppe annuelle mais une journée complète dans le droit au télétravail hebdomadaire.

SE SYNDIQUER ?

la
cgt
MAAF

POUR PARTICIPER

JEMESYNDIQUE.ORG

info'com  m
UN SYNDICAT POUR TOUS