



## DECLARATION DES RS CGT AU CSEC DE MAI 2024 sur le projet ECLA BY MAAF

La direction est venue présentée son projet de généralisation d'un nouvel outil destiné à conduire les entretiens commerciaux dans l'optique d'améliorer l'existant, voire de surperformer puisque la notion de P3CO est introduite.

La direction a pris le temps de l'installer progressivement afin d'apporter les modifications nécessaires, notamment, aux besoins des utilisateurs.

La consultation vise à présenter la généralisation au sein de l'ensemble des équipes commerciales de MAAF – tant les agences que les plateaux téléphoniques – tout en permettant d'éventuels ajustements pendant plusieurs mois.

Un outil n'a de signification qu'au travers de l'amélioration attendue.

Du côté de la direction certains points ont été mis en avant :

- Un entretien client plus fluide, mais plus dirigé afin d'avoir une meilleure connaissance des attentes du client et ainsi proposer des contrats adaptés,
- Un temps passé avec le client légèrement supérieur à ce qui se pratique actuellement,
- Une posture du conseiller différente, avec une appropriation qui s'appuiera sur plusieurs jours de formation,
- Un suivi régulier ainsi qu'une aide le cas échéant,
- De la production par ETP supérieure à N-1,
- Un comparatif entre conseillers,
- Du pilotage plus fin et accessible au manager plus rapidement,
- ....

Si cet outil répond potentiellement à un besoin d'adaptation nécessaire, il n'a pour l'instant été expérimenté que sur peu de sites. Dès lors les RS CGT soulignent qu'une généralisation sur l'ensemble des sites doit également laisser le temps aux salariés de s'approprier à leur rythme ce nouveau process, sans craindre d'être mis à mal en cas de difficultés. Il doit également ne pas être générateur de pression ou de stress, du fait des attendus déjà révélés, et qui peuvent être mal vécus par les conseillers voire par les managers.

Même si l'entretien est normé n'oublions pas que l'échange interpersonnel est également riche et que les conseillers, à l'extrême, ne peuvent pas être vus comme des clones exécutant une tâche de façon robotisée afin de produire et produire encore.

Les RS CGT souhaitent aussi alerter la direction devant l'importance de postes à pourvoir en agence MAAF. Ce contexte particulier doit amener, à notre sens, la direction à prendre toutes les mesures pour que le déploiement se passe dans de bonnes conditions. Certes nous apprenons que des recrutements seront effectués : mais majoritairement sur les plateaux du DCRC et non pas en agences. Ce choix doit être expliqué : en effet, cela pourrait laisser croire à la baisse du nombre des agences vs les plateaux téléphoniques. Alors même que ces plateaux font l'objet de beaucoup de turn-over. De surcroit, la direction du réseau MAAF vient de présenter une réorganisation du réseau devant le CSEE Niort indiquant que le recrutement interviendrait au niveau des managers. Les deux projets vont inévitablement s'entrecroiser : le réseau MAAF a besoin de conseillers nous encourageons la direction à recruter et fidéliser ces salariés.

Pour l'ensemble de ces raisons, les RS CGT, s'ils avaient pu participer au vote, auraient émis un avis défavorable.