

La Gazette de
la CGT Maaf



La Cgète



Venez vous informer!



Sommaire

- DÉCLARATION PRÉALABLE DES ELUS LA CGT
- PROJET D'ÉVOLUTION DE L'ORGANISATION DES RÉSEAUX COMMERCIAUX – DIRECTION DÉVELOPPEMENT MAAF
- BILANS SOCIAUX DES SOCIÉTÉS RELEVANT DU PÉRIMÈTRE DU CSEE NIORT DE L'UES COVÉA
- PROJET VISION MAAF – LA CRÉATION DU SUIVI DE SINISTRE DIGITAL PRO
- AVIS DES ELUS CGT AU CSEE
- INFOS CGT
- LES QUESTIONS DIVERSES DE VOS ÉLUS PRÉFÉRÉS



Au fil des instances durant ces derniers mois voire années maintenant, la CGT remonte le mal être ambiant installé dans le développement du réseau commercial notamment dans le réseau agences.

Nous saisissons l'opportunité de la visite de la direction développement du réseau dans l'instance pour souligner plusieurs points.

Notamment le retour des salariés sur la difficulté de l'avis d'échéance, qui a occasionné une surcharge de travail certaine, et un relationnel plus complexe avec la clientèle due à l'augmentation des cotisations.

Des retours salariés qui, malgré leurs efforts sur cette période et tout au long de l'année, se voient opposer le fait qu'ils ne soient pas aux attendus du poste du fait de la non atteinte de certains objectifs.

Nous nous interrogeons sur la pertinence de ce critère car les salariés, qui l'ont vécu comme une injustice, ne sont soumis qu'à une obligation de moyen et non de résultat.

En effet, au fil des visites des élus, nous continuons de constater que les salariés des agences se sentent en manque de reconnaissance, ce qui joue sur leur motivation et contribue à leur épuisement professionnel et donc à la perte de sens de leur travail, et in fine au manque d'attractivité du métier et donc de l'entreprise.

La réponse apportée sera sûrement que les "expérimentations PACT (Projet Amélioration des Conditions de Travail)" en cours ont pour but d'améliorer le quotidien des salariés mais il nous semble, qu'au-delà de celles-ci, une réelle réflexion plus globale devrait être engagée notamment sur le management.

Nous rappelons que les équipes en agences sont en première ligne, ils sont la vitrine de la MAAF vis-à-vis des clients, et nous devons donc en prendre soin pour les services apportés à la clientèle et la pérennité économique de l'entreprise.

Projet d'évolution de l'organisation des réseaux commerciaux – Direction Développement MAAF



La Direction Développement MAAF a présenté un projet pour réorganiser les réseaux commerciaux. Ce projet a pour but d'**améliorer la proximité managériale** au sein des réseaux physiques et du DCRC.

Contexte et Objectifs

Le projet a été conçu pour répondre à une demande croissante d'accompagnement et pour donner aux managers des réseaux (DR) le temps nécessaire pour un accompagnement efficace et d'assurer une présence physique plus régulière.

Stratégie

Il s'agit d'optimiser la proximité managériale en se concentrant sur le remaillage géographique et en faisant évoluer la structure hiérarchique, en particulier dans les réseaux physiques et le DCRC.

La taille des régions actuelles sera réduite pour minimiser les impacts du remaillage géographique, permettant ainsi un management plus resserré, en impactant le moins de salariés possible.

Concernant le DCRC, la structure sera modifiée pour assurer un accompagnement renforcé, avec la création des secteurs Nord et Sud en harmonie avec l'organisation actuelle des agences.

Impacts Prévus

À partir du 1er janvier 2025, trois nouvelles régions supplémentaires seront créées en métropole et une région DROM. Deux territoires (TER 16 et 19) seront modifiés ; trois agences changeront de Territoire PRI ; quinze Secteurs PRO seront modifiés impactant trente agences ; cependant, aucun changement ne sera observé au niveau territorial pour les CCP.

Perspectives Outre-Mer

Un Directeur Régional supervisera les trois entités Commerce (Martinique-Guadeloupe/Guyane-La Réunion) ainsi que les groupes Administration Sinistre dans ces régions.

Ces modifications, bien qu'importantes, sont jugées nécessaires pour répondre aux besoins d'accompagnement et d'optimisation de la proximité managériale.

Notre avis.

Même si on peut toujours **regretter que les efforts de recrutement de l'entreprise ne portent pas sur des forces vives qui font la production de l'entreprise** (surtout dans un contexte où les élus CGT ont fait une déclaration préalable visant à pointer du doigt les mauvaises conditions de travail dans les réseaux) le recrutement de nouveaux salariés est souvent positif. **Dans le cas présent nous serons vigilants au fait que le fait d'étoffer la ligne managériale servira effectivement à améliorer l'accompagnement et pas à fliquer un peu plus les salariés des réseaux déjà bien en peine.**



Le bilan social du CSE NIORT pour 2024 révèle des évolutions notables dans plusieurs domaines. Les bilans sociaux ont été réalisés au niveau du CSEE ainsi que pour chaque société de plus de 300 collaborateurs. Une reconstitution du périmètre CSEE sur trois ans depuis 2021 a été effectuée pour faciliter la comparaison et les évolutions des différentes thématiques.

Faits Marquants

Les élections professionnelles en mai 2023 ont marqué une étape importante. L'embauche en CDI a augmenté de 13,4 %, avec 68 % des embauches en CDI. De plus, 118 contrats CDD ont été transformés en CDI, dont 35 alternants. L'âge moyen à l'embauche est de 33,2 ans pour un CDI et de 32,9 ans pour un CDD.

Évolution des Effectifs

L'effectif en CDI a augmenté de 2,3 %. Le nombre de départs est resté stable, avec une différence de seulement un départ. Les motifs de départ ont varié, avec une baisse des retraites de 16 % et une baisse de 10 % des licenciements. Les ruptures de période d'essai ont augmenté de 22 %, dont 92 % chez les non-cadres et 16 % seulement sont à l'initiative du collaborateur.

Santé et Absentéisme

Le taux d'absence malade est en baisse par rapport à 2022, il diminue à 6.5%, alors que le taux d'accident du travail/ trajet est stable. La maladie représente 78 % des absences. Le taux de maladie de plus de trois mois représente plus de la moitié de l'absentéisme maladie. Le baromètre Ayming (étude réalisée par Ayming France en partenariat avec AG2R LA MONDIALE. Depuis 15 ans, ils mesurent la performance des entreprises françaises sur le thème de l'absentéisme.) indique un taux d'absentéisme moyen de 6,1 % pour 2023, tandis que Covea est à 5,2 %. Une synthèse complète sera présentée en juin 2024 pour les tendances 2023.

Rémunération

Le niveau de rémunération augmente un peu plus que d'habitude, ce qui est lié pour partie à l'intégration de l'intéressement groupe dans le salaire récurrent des salariés.

Formation

En 2023, la formation a augmenté de 0,5 %, liée à une hausse des coûts de la formation de plus de 5 %. Le taux d'apprenants est de 1,7 %, avec une hausse de 8 % des heures de formation. Le taux d'accès est de 95 %, lié aux formations obligatoires réglementaires.

Projet VISION MAAF – la création du suivi de sinistre digital PRO



La transformation digitale est devenue une préoccupation majeure pour toutes les entreprises, et MAAF ne fait pas exception à cette règle, aussi, après avoir lancé le suivi digital à l'auto et l'IRD des particuliers, MAAF franchit une étape cruciale dans son parcours d'innovation avec le lancement du suivi de sinistre digital pour les PRO.

Le suivi de sinistre digital PRO : une innovation majeure

Ce nouveau service répond au besoin croissant de visibilité de nos clients. Une étude menée sur le SMA en 2023 a révélé que 52% des appels reçus étaient pour des demandes d'information. Le suivi de sinistre digital PRO est une nouveauté pour le client. Il reprend la structure, les informations et les fonctionnalités livrées en 2022 et 2023 du suivi de sinistre MRH, y compris GAG, demandes d'éléments/renseignements, et visibilité client. Cette innovation permet non seulement une visibilité totale sur les actions effectuées par le conseiller mais aussi une interaction directe avec les assureurs et non-assureurs grâce aux relances automatiques (Push & SMS).

Une transformation digitale en plusieurs étapes

Le projet de suivi digitalisé des sinistres se déroule en plusieurs lots. En mars et juin 2022, la Direction Indemnisation a initié le projet avec une refonte du WebDesign et de l'interface graphique sur MAAF.FR pour les particuliers. En septembre 2022, le site internet a été enrichi avec un accès aux documents joints lors d'une déclaration internet et un module de transaction documentaire. La promotion du suivi e-sinistre a également été renforcée par l'introduction des SMS intégratifs. Octobre 2023 a marqué le début d'une nouvelle ère avec l'introduction du suivi auto e-sinistre qui permettra aux clients d'avoir un aperçu en temps réel des actions effectuées par leur conseiller via un nouvel écran.

Un pas vers la simplification et l'harmonisation des parcours

Le salarié qui gère des dossiers PRO gère également des dossiers pour les particuliers, il maîtrise donc déjà l'alimentation des outils du suivi de sinistre, les éléments de discours autour de sa valorisation, et l'adaptation de la posture client au domaine des professionnels avec un niveau supérieur d'exigences. L'ouverture du suivi de sinistre digital aux PRO est un pas supplémentaire vers la simplification et l'harmonisation des parcours client et collaborateur.

... Projet VISION MAAF – la création du suivi de sinistre digital PRO



Engagement envers les clients

MAAF s'engage à offrir à ses clients une expérience utilisateur transparente et axée sur l'accès instantané à l'information grâce à des innovations successives. Le suivi de sinistre digital PRO représente une avancée significative dans la visibilité client.

Accompagnement personnalisé des populations PRO

Les collaborateurs concernés sont principalement ceux du périmètre CRC et CDRC IRD + DROM Indemnisation, ainsi que les Chargés de Conseil et Animation Relation Client (CCARC) et les managers (n+3 / n+2 / n+1). Une communication ciblée informera également les conseillers de la direction du Développement pour accompagner les clients dans la consultation et les renseignements sur leurs sinistres.

Fréquentation en hausse

Le Suivi de Sinistre a connu une croissance significative, avec près de 500 000 consultations en 2023 (web et application). Cette fréquentation témoigne de l'intérêt des clients pour le suivi en ligne de leurs dossiers. Environ 40 % des clients se connectent à leur espace dans les 3 jours suivant la réception du SMS d'ouverture de dossier.

Effets positifs sur la gestion des dossiers

Depuis sa promotion active pour les clients pri, le Suivi de Sinistre Digital a réduit le nombre de courriers papier et de mails libres. En 2023, les flux issus du Suivi représentent 15 % des plis GED de gestion. Environ 86 000 justificatifs ont été envoyés par les clients via le Suivi de Sinistre Digital.

Propositions d'indemnisation interactives

Plus de 2 100 propositions d'indemnisation ont été choisies par les clients via le suivi de sinistre, dont 1 881 concernent l'événement DDE. Ces propositions interactives peuvent porter sur tous les événements, dès lors qu'une indemnité transactionnelle est proposée par le conseiller.

Avis de la CGT sur la demande de renouvellement de l'agrément du service autonome de santé au travail LE MANS



Même si à ce jour, nous n'avons pas répertorié de griefs formulés contre le service autonome de santé au travail Du Mans, et n'avons donc rien à redire sur la qualité du travail effectué par ses équipes,

Les élus CGT considèrent cependant que l'indépendance du médecin du travail est mieux garantie sous la forme d'un service interentreprise de santé au travail, lui fournissant des moyens d'action et d'investigations supplémentaires.

C'est pourquoi nous rendons un avis défavorable à la demande de renouvellement d'agrément.

Avis de la CGT sur le déménagement du CCA Nancy et passage en NET



Lors du CSEE Niort du 10 avril 2024 il a été présenté aux élus le projet de déménagement du Centre corporel Auto de Nancy.

La présentation de ce projet est due aux dégradations des conditions de travail en partie causées par la vétusté des bâtiments et l'environnement urbain.

Il s'inscrit également dans une logique de regroupement de différents services sur un site commun car il va également être créé sur le même site un Centre de relation client.

Les élus CGT comprennent cette logique et ne peuvent qu'être en accord sur le fait que le changement d'environnement extérieur et d'emplacement semblaient nécessaires.

Toutefois nous relevons certains points défavorables :

- Les temps de trajet en centre-ville liés à la circulation peuvent être sensiblement rallongés.
- Les places de parkings réduites en nombre peuvent être préjudiciables pour les salariés et nous nous interrogeons sur la compensation de l'utilisation de la voiture par le maillage des transports en commun.
- Enfin certaines questions restent en suspens et laissent apparaître des difficultés potentielles, par exemple concernant l'absorption du bruit comme soulignées lors du précédent CSEE.

La CGT émet des réserves quant à l'amélioration des conditions de travail lors de l'installation sur site : en effet ce déménagement est également l'occasion de passer en NET. (Nouvel environnement de travail) qui demande de fait, plus de flexibilité de la part des salariés lorsque ceux-ci se rendent sur site. Les places non attribuées, l'installation des outils informatiques sont autant de facteurs qui peuvent déstabiliser les salariés.

Nous notons qu'en terme de dotation la charte NET est respectée, néanmoins nous soulignons le fait qu'apporter certaines améliorations, notamment la dotation d'ordinateurs portables, s'inscrirait dans la même logique et surtout une cohérence quant à l'amélioration des conditions de travail présentée dans ce même projet.

Les élus CGT rappellent donc que l'amélioration des conditions de travail n'est certainement pas incompatible avec les intérêts économiques de l'entreprise, elles sont même indissociables et nécessaires au bon développement de celle-ci.

Pour toutes ces raisons les élus CGT rendent un avis défavorable.



1^{er} MAI 2024

Faim de lutte, soif de solidarité

info'com
UN SYNDICAT POUR TOUS



Marches des fiertés 2024 : la CGT appelle à y participer

À partir du 17 mai, Journée internationale de lutte contre les LGBTphobies (IDAHOT), s'ouvre le Mois des fiertés. Plus d'une cinquantaine de marches sont organisées dans l'hexagone. Engagée pour l'égalité des droits, la CGT y participe

Les discriminations à l'égard des personnes LGBT+ persistent au travail

Les résultats du dernier baromètre LGBT+ (outil pour mesurer et améliorer l'inclusion des personnes LGBT+ au travail) montrent que l'inclusion des personnes LGBT+ au travail reste un enjeu majeur:

- Près d'une personne LGBT+ (lesbiennes, gay, bisexuelles, transgenres) sur deux a été victime de discrimination au moment de l'embauche ou sur leur lieu de travail (de la part de collègues ou de supérieurs hiérarchiques).
- Parmi les LGBT+ victimes de discrimination de la part de leur direction, 26 % des ouvrièr·es contre 17 % des cadres et professions intellectuelles supérieures déclarent avoir été victimes d'inégalités dans le déroulement de leur carrière.
- 55% des LGBT+ ont déjà entendu des expressions LGBTphobes au travail contre 34 % des non-LGBT+.
- LGBT+ /10 vivant en couple ont déjà omis volontairement de faire référence au sexe de leur conjoint·e au travail. Cette forme d'autocensure nuit à leur inclusion et à leur bien-être au travail : 4 LGBT+ sur 10 ont renoncé à participer à un événement informel organisé par des collègues où les conjoint·es étaient invité·es.

Les derniers rapports de SOS homophobies indiquent que la part des cas de LGBTphobies en milieu professionnel ne diminue pas.

La CGT engagée pour l'égalité des droits

La CGT défend l'égalité des droits pour tous et toutes contre toutes formes de discrimination (sexisme, racisme, à l'encontre des personnes en situation de handicap, à l'encontre des personnes lesbiennes, gays, bisexuelles ou transgenres – LGBTphobies).

C'est inscrit dans les statuts et repères revendicatifs de la CGT. Au fondement des valeurs de la CGT, l'égalité des droits s'oppose à toute forme de domination et d'exploitation humaine. Ces valeurs sont le moteur de la lutte de classe et de masse, pour un monde juste, un monde de paix.

La CGT appelle à participer aux marches des fiertés

CGT dans les marches des fiertés pour l'égalité des droits

Appuyée sur les valeurs de l'égalité des droits, la CGT appelle à participer aux marches des fiertés pour l'égalité des droits. Elles sont l'occasion de se rassembler et de manifester ensemble. Elles sont aussi un moment de lutte et de revendication. Elles sont un moment de solidarité et de soutien mutuel. Elles sont un moment de fierté et de joie. Elles sont un moment de combat et de résistance. Elles sont un moment de paix et d'harmonie.

Les personnes LGBT+ victimes de discriminations au travail

Près d'une personne LGBT+ (lesbiennes, gay, bisexuelles, transgenres) sur deux a été victime de discrimination au moment de l'embauche ou sur leur lieu de travail (de la part de collègues ou de supérieurs hiérarchiques).

Les personnes LGBT+ victimes de discriminations de la part de leur direction

26 % des ouvrièr·es contre 17 % des cadres et professions intellectuelles supérieures déclarent avoir été victimes d'inégalités dans le déroulement de leur carrière.

Les personnes LGBT+ qui ont déjà entendu des expressions LGBTphobes au travail

55% des LGBT+ ont déjà entendu des expressions LGBTphobes au travail contre 34 % des non-LGBT+.

Les personnes LGBT+ qui ont déjà omis volontairement de faire référence au sexe de leur conjoint·e au travail

4 LGBT+ sur 10 ont renoncé à participer à un événement informel organisé par des collègues où les conjoint·es étaient invité·es.

La CGT appelle à participer aux marches des fiertés pour l'égalité des droits. Elles sont l'occasion de se rassembler et de manifester ensemble. Elles sont aussi un moment de lutte et de revendication. Elles sont un moment de solidarité et de soutien mutuel. Elles sont un moment de fierté et de joie. Elles sont un moment de combat et de résistance. Elles sont un moment de paix et d'harmonie.

Un travail, dans la vie, gagnons l'égalité

Plus de 100 000 agents publics pour faire et faire passer par un engagement sans faille contre toutes les formes de discriminations. Plus que des droits revendiqués, qu'on leur a déjà refusés de manière dérisoire pour les personnes LGBT+.

la cgt
MAAF
cgf.fr

Les questions diverses de vos élus CGT



1/ Budget commercial agences :

Dans certains territoires il est demandé aux agences de ne plus faire du tout de remises aux clients car plus de budget (en avril !), ni d'offre UP'2 pourtant offre national.

Est-ce une consigne généralisée ? L'enveloppe initiale 2024 aurait-elle été sous-évaluée par rapport aux années précédentes ? Quelle solution les salariés en agence ont-ils pour fidéliser et multi-équiper, comme ça leur est demandé, sans aucune marge commerciale ?

Nous avons constaté des abus dans certains domaines, et nous ne pouvons plus compenser ces dépassements. Bien que les budgets aient été comblés initialement, ils ont ensuite été dépassés à nouveau. L'objectif est de comprendre pourquoi ces dépassements se sont produits. À l'avenir, les budgets ne seront plus réajustés.

Au premier trimestre, le budget est resté identique, mais au second semestre, les surconsommations n'ont pas été compensées. Notre intention n'est pas d'entraver la fidélisation des clients, mais plutôt d'apprendre à gérer le budget alloué de manière plus efficace.

Le principal problème concerne les dépenses ponctuelles. Nous devrions privilégier les remboursements en euros plutôt que d'offrir des mois gratuits, car cela revient moins cher. Le suivi des enveloppes budgétaires sera plus précis et individualisé qu'auparavant. Suite à certains abus, les budgets commerciaux ont été limités, car il n'est pas possible de les combler en permanence. Cela incite les réseaux à faire preuve de prudence dans l'utilisation du budget qui leur est attribué.

Les questions diverses de vos élus CGT



2/ Objectifs :

Dans certains territoires, des objectifs supplémentaires et parallèles aux objectifs commerciaux P3CO sont donnés comme par exemple le fait que chaque agence se prenne 3 rdv pour son agence, en plus de ceux pris par jour pour les autres agences comme cela est objectivé en P3CO.

Ces objectifs qui génèrent interrogation et charge supplémentaire pour les salariés sont-ils cohérents et en rapport avec la volonté de travailler en « national » pour l'entreprise ?

Le réseau physique est en pleine évolution. Nous constatons une diminution des flux spontanés, qui ne sont pas nécessairement porteurs de plus-value. Pour assurer le bon fonctionnement de l'agence, il est essentiel de nourrir l'agenda. Cependant, il n'y a pas d'objectif spécifique en soi. L'alimentation de l'agenda est un moyen d'atteindre les objectifs commerciaux.

Afin d'atteindre ces objectifs, une agence doit veiller à disposer d'un volume suffisant de rendez-vous physiques. Le Directeur d'Agence (DA) joue un rôle clé dans l'animation de la prise de rendez-vous. Ces pratiques visent à dynamiser cette prise de rendez-vous, sans constituer un objectif en tant que tel. Nous considérons cette approche comme vertueuse. Il est important de veiller à éviter toute confusion de langage. L'indicateur lié à la fréquence des rendez-vous physiques reste intéressant pour évaluer la performance de l'agence. .

3/ Borne de recharge pour voiture :

Nous avons constaté la présence de borne électrique réservée à un seul véhicule.

Cette borne située à Niort devant le bâtiment BELUGA, n'est pas occupée en permanence. Et comme elle est réservée, cela empêche un autre collègue de l'utiliser.

Le nombre de véhicule électrique étant en progression, les places de recharge deviennent « chères ».

Pouvez-vous nous expliquer la présence de cette prise électrique personnelle ?

Quelle est la procédure pour obtenir une place réservée pour un véhicule électrique ?

D'autre part, est-il prévu une augmentation du nombre de places de recharge ?

Cette borne de recharge est réservée au véhicule de maintenance, une réflexion est en cours quant à l'évolution du nombre de place avec borne de recharge. S'agissant d'une réflexion globale au niveau COVEA le dossier sera remonté en CSSCTC.

SE SYNDIQUER ?



**POUR
T'ENGAGER**

JEMESYNDIQUE.ORG

info'com
UN SYNDICAT POUR TOUS