

La Gazette de  
la CGT Maaf

HAPPY  
NEW  
YEAR



**Venez vous  
informer!**

# Sommaire

- EDITO
- LE PROJET D'ÉVOLUTION DU PROCESSUS DE RECOURS  
IRD
- POINT DE SUIVI SUR LE PROJET D'ÉVOLUTION DE L'OUTIL  
DE BILAN PATRIMONIAL À DESTINATION DES  
CONSEILLERS FINANCIERS
- INFOS DE LA CGT
- LES QUESTIONS DIVERSES DE VOS ÉLUS PRÉFÉRÉS



Réjouissez-vous, amis lecteurs ! Voici venue la première gazette du CSEE MAAF pour l'année 2025, toujours rédigée par vos élus préférés, ceux de la CGT évidemment ! **Et c'est l'occasion pour nous de vous présenter tous nos vœux de bonheur en cette nouvelle année.** Pour vous, pour vos proches, une année bienfaisante, reposante, sans le moindre drame ni accident, bref une année sereine. Mais aussi une année pendant laquelle notre employeur saura faire preuve de bienveillance, nous permettra la meilleure adéquation vie privée - vie professionnelle, humanisera la charge et l'organisation du travail, répartira de manière juste et équitable le fruit du travail de chacun...

**Et ça commence plutôt mal, au vu des propositions d'augmentations générales annuelles** (rappelons 0.8% pour ceux qui gagnent moins de 55000 Euros par an, soit une augmentation de 16 Euros pour un salaire mensuel net de 2000 Euros... et 25 centimes d'augmentation du ticket restau... dont 15 centimes pris en charge par l'employeur... whaou... mais c'est la fête du slip !!!).

Nous aurons donc beau jeu de craindre que du point de vue professionnel, les années ne se suivent et ne se ressemblent. C'est pourquoi nous nous permettrons ce petit conseil : **sachez prendre tout le recul nécessaire vis-à-vis du monde du travail, ne vous surinvestissez pas, protégez-vous.** Le travail, aussi épanouissant devrait-il être, est avant tout le moyen de gagner sa vie. Sachez également que vos élus préférés sont sur le pont pour défendre au mieux vos intérêts sans la moindre compromission.

Des incorruptibles !!! **N'hésitez surtout pas à vous rapprocher de nous si vous avez la moindre question ou le moindre besoin. Vous pouvez d'ailleurs rejoindre l'un des quatre groupes Whatsapp que nous avons créés par métier, et qui vous permettront de tout savoir avant les autres.** A la pointe de l'actualité, nos lecteurs modestes et géniaux !!!



SCAN ME



Les voix du  
Siège Social



Les voix du  
DCRC



Maaf  
Indemnisation



Les voix du  
Réseau Maaf



Rejoins ton groupe WhatsApp  
pour rester informé

# LE PROJET D'ÉVOLUTION DU PROCESSUS DE RECOURS IRD



Rappelons-nous qu'un **test est en cours à propos des dossiers de recours ayant fait l'objet d'une expertise**. Ce test concerne les centres de Lorient, Nice, Cenon et Grand-est (Strasbourg). Ces plateaux ont la tâche de ne pas renvoyer les dossiers concernés aux CMI après l'expertise, mais de se charger du recours jusqu'à son aboutissement.

Il apparait que **le test est positif** car le taux de recours se terminant par un aboutissement favorable est meilleur que celui des CMI, et pour un délai moindre.

Fort de ces bons résultats, M. CHOLET, directeur de l'IRD Majeur, a décidé de **prolonger le test pendant six mois** pour peaufiner ses conclusions en vue d'une très probable extension finale.

Pourquoi pas... **Mais deux bémols viennent refroidir nos ardeurs.**

**Le premier concerne les ex-assistants de gestion de ces centres**, aujourd'hui CRC, qui doivent se charger des recours. Rappelons que l'expert ne subit pour sa part aucun impact car il n'a finalement rien de plus à faire que la rédaction de son rapport comme c'était le cas auparavant. Les CRC ont bénéficié d'une formation technique, et surtout doivent gérer une **charge de travail supplémentaire**. Le souci pour nous est de déterminer si le nombre d'ETP et les embauches de CDD liés au test, sont suffisants pour absorber cette charge, tout comme le temps de flux froid alloué. Mais au-delà, **ils récupèrent une tâche intéressante qui leur permet de progresser en technicité.**

**Le second concerne les salariés des CMI qui se voient retirer (encore une fois...) une tâche technique.** Dans quel but si ce n'est ingurgiter encore plus de flux téléphonique ? Rappelons que M. LORVIN, **directeur de l'Indemnisation de fréquence, ne parle plus de ces entités comme étant des centres de gestion mais comme des plateaux téléphoniques.** A bon entendeur salut, chers salariés des CMI. **Vous allez manger du téléphone jusqu'à l'indigestion**, tout comme des tâches répétitives et qualifiées de tâches à faible valeur ajoutée. Cela va se traduire par de l'abattage d'appels et bâtonnite aigue pour atteindre les critères de P3CO (DIMCO, qualité et autres absurdités... pardon, items).

# POINT DE SUIVI SUR LE PROJET D'ÉVOLUTION DE L'OUTIL DE BILAN PATRIMONIAL À DESTINATION DES CONSEILLERS FINANCIERS



Les directeurs métiers nous font l'honneur de venir régulièrement en CSEE tenir des points d'avancée, ce qui dénote une certaine marque de respect. De plus, ils ont l'honnêteté de reconnaître **une mauvaise estimation du temps nécessaire à la maîtrise du nouvel outil et de la méthode de vente afférente.**

Il a ainsi été décidé une implication des CF dans le dispositif de formation, engendrant la **multiplication par 3,5 du temps de formation, soit un temps total de 5 jours**, ce qui conviendrait aux CF d'après nos interlocuteurs.

Les **taux de refus et d'anomalies, qui s'étaient fortement dégradés, se sont peu à peu améliorés.** Les taux de rendez-vous sont restés stables, la collecte et le taux de prévoyance ont augmenté.

Les **taux de rémunération des CF sont à la hausse**, ce qui est une bonne nouvelle.

Au-delà de ces réjouissances, **aucune information ne nous est communiquée à propos de la qualité de vie au travail des CF.** Impossible même d'aborder le sujet. Or, les CF ont particulièrement souffert ces dernières années. Le turn-over et le taux d'absentéisme ont explosé. Cet outil permet-il d'améliorer les conditions de leur activité ? Nous n'en saurons rien...

Donc **amis CF qui lisez ces lignes, n'hésitez pas à nous contacter** pour nous faire remonter votre ressenti de terrain. Car il n'est d'autre vérité que celle-ci.



## Plan National d'Adaptation du Changement Climatique

*Toutes les semaines, nous constatons en France, mais aussi dans le monde, les effets dévastateurs du dérèglement climatique, que ce soit sur l'environnement, la biodiversité, les êtres humains ou l'économie. Les records de températures tombent inlassablement les uns après les autres, les épisodes climatiques extrêmes se succèdent, et pendant ce temps les mesures d'atténuation et d'adaptation ne sont pas à la hauteur.*

La CGT rappelle le contexte de multiplication des événements climatiques extrêmes et d'accélération de l'urgence à changer de braquet quant aux mesures à déployer. Elle alerte sur les conséquences de l'échec de la COP 29, du fait de priorités économiques et de l'impact de l'élection de Donald Trump. Le climato-scepticisme de ce dernier, partagé par les dirigeants d'extrême droite de plus en plus nombreux à la tête de différents états, va à l'encontre des besoins des populations sur les questions climatiques. Le troisième Plan National d'Adaptation au Changement Climatique (PNACC-3) vise à préparer la France à un réchauffement de +4°C d'ici 2100, via un plan d'actions basé sur une trajectoire de déclenchement de référence (TRACC). Celle-ci prévoit une augmentation de la température moyenne de +2 °C en 2030, +2,7 °C en 2050 et +4 °C en 2100, en prenant en compte les engagements mondiaux actuels en matière de réduction des émissions. Le climato-scepticisme et le peu de réactivité de certains états, face à l'accélération du dérèglement climatique, sont inquiétants quant au respect de ces engagements.

Pour la CGT, **de trop nombreuses mesures du PNACC-3 sont extrêmement floues pour sortir des intentions et renforcer la résilience des territoires, protéger la population, les travailleurs, face aux risques climatiques.**

- Le plan mentionne des consultations publiques et des concertations sectorielles, mais il n'est pas explicitement précisé comment les syndicats seront impliqués dans le processus d'élaboration et de mise en œuvre des mesures. Sans s'appuyer sur les salariés et leurs connaissances spécifiques, sur leur travail et leur territoire, l'adaptation au changement climatique n'aura pas lieu.
- Il est crucial de garantir des financements adéquats et ciblés. Or, le PNACC-3 ne prévoit pas de fonds financier spécifique pour soutenir l'ensemble de ses 51 mesures, s'appuyant principalement sur le Fonds Barnier et d'autres dispositifs existants, en réorientant les critères d'attribution sans plus de précisions (mesures 34 sur les aides aux entreprises). Pour rappel, un rapport de France Stratégie fixe à 34 milliards d'euros l'investissement public supplémentaire nécessaire par an, jusqu'en 2030. Seule la mise en place d'un prêt vert aux entreprises est annoncée sans plus de précision. En outre, la puissance des marchés financiers limite les moyens que peuvent mobiliser les pouvoirs publics.
- Une nouvelle fois, les collectivités locales, communes, départements et régions, doivent supporter la mise en œuvre de certaines mesures, sans financement dédié au moment où le projet de loi de Finances affecte un peu plus leurs marges de manœuvre budgétaires. Cela pourrait les contraindre à prendre en charge une part importante des coûts, avec des moyens réduits. Cette situation risque d'accentuer des disparités territoriales déjà problématiques.
- Le suivi du PNACC-3 sera assuré par le Conseil national de la transition écologique (CNTE). Des échanges réguliers seront prévus avec d'autres instances, notamment le Conseil économique, social et environnemental (CESE). Même si la participation des syndicats et d'autres acteurs est prévue, en l'absence de droit d'intervention ils n'auront pas de véritable pouvoir de décision s'ils sont simplement consultés. La CGT revendique un véritable droit d'intervention dans ce cadre.

La CGT **exige des investissements massifs dans les mesures d'adaptation au réchauffement climatique, sans lâcher pour autant la lutte pour des mesures d'atténuation efficaces, afin de pouvoir garantir des conditions de vie durables pour toutes et tous.** Ce que nous ne mettons pas en place aujourd'hui sous prétexte de déficit public, de libre-concurrence, de respect du marché ou de non-contribution des plus riches, l'ensemble de la population en pâtira au centuple dans quelques années. L'ADEME a notamment démontré que si l'augmentation de la température sur terre devait être de 3,5 degrés d'ici à la fin du siècle, les dommages des changements climatiques devraient atteindre 10 points de produit intérieur brut (PIB) par an, soit 260 milliards d'euros si on se réfère à la valeur du PIB français de 2022, en comparaison avec un scénario fictif où les températures n'augmenteraient pas.

Il faut par ailleurs renforcer la législation concernant ces enjeux, pour garantir l'égalité de traitement des citoyens et des territoires.

La CGT **rappelle que la lutte contre le réchauffement climatique, comme les politiques d'adaptation, passent par la préservation des écosystèmes et de la biodiversité.**

Par ailleurs, **nous déplorons que la question environnementale puisse servir de prétexte à la délocalisation de productions et à la perte d'emplois industriels,** avec comme autre conséquence l'augmentation de l'empreinte carbone, sans réaction de la puissance publique qui distribue pourtant des aides massives aux entreprises sans contrepartie.

# Les questions diverses de vos élus CGT



## 1/ P3CO et itinérants :

Les Conseillers en clientèle itinérants ne reçoivent aucune information en matière de règlement de leur prime de surperformance annuelle, dite P3CO. Alors qu'ils participent à la production de plusieurs agences, ils reçoivent une prime parfois inférieure à la moyenne de celles des agences dans lesquelles ils ont réellement travaillé, voire moins que les primes les plus basses reçues par les conseillers sédentaires de ces mêmes agences. La direction voudra bien nous confirmer le mode de calcul précis de la P3CO pour les CEC ITI ? Perçoivent-ils la moyenne des P3CO versées aux CEC de toutes les agences du territoire ? Auquel cas, ils peuvent se retrouver pénalisés car, s'ils ne dépannent par exemple que 3 agences sur les 10 du territoire, ils percevraient quand même la moyenne des 10 agences. De plus, aucun mode de calcul ni aucun règlement de cette prime n'est accessible dans les outils de pilotages d'animations. Quelle valeur a la P3CO lorsque les conditions d'attribution et le règlement sont inconnus ?

Réponse : Pas de réponse, la RH ne sachant pas elle-même comment se calcule la P3CO pour les CEC ITI. Une réponse ultérieure nous est promise, ainsi que le règlement complet. A suivre... Quoiqu'il en soit, ça fait toujours plaisir de s'adresser à des personnes compétentes...

## 2/ ARBITRAGE P3CO :

Un arbitrage est-il prévu pour la P3CO agences, pour celles dont le résultat en net s'effondrerait suite aux départs de fin d'année dûs aux augmentations de tarifs ?

Réponse : Il est encore trop tôt pour les arbitrages, les Directions se laissant jusqu'à fin mars. La surprise, bonne ou mauvaise, sera communiquée au pire à cette période-là, donc juste avant paiement. C'est donc, comme chaque année, au bon vouloir du directeur. Aaah ce fameux pouvoir régalien...

## 3/ CHALLENGE MRH :

Les salariés du centre d'appels de Noisy, ont reçu un courriel leur annonçant l'annulation du paiement du challenge MRH d'octobre, au motif qu'il n'y avait finalement aucun budget dédié, contrairement à ce qui leur avait été annoncé en début de challenge ! Il est inacceptable de promettre une récompense puis de la retirer ! Seuls des critères d'accès au challenge ont été transmis, déclarés comme fraction de règlement. La direction voudra bien nous confirmer que la mise à disposition d'un règlement digne de ce nom est obligatoire.

Réponse : D'après la Direction, il n'aurait jamais été prévu de récompense financière. Les salariés seraient-ils des menteurs ?... Mais si ce n'est eux, qui d'autre ?... Au final, les équipes ont gagné des goodies... Whouaaa... Un porte-clé MAAF... Mais quelle reconnaissance !!!

De plus, on ose nous dire, la bouche en cœur, qu'il n'existe pas de règlement écrit si l'animation porte sur un seul produit. L'employeur a donc toute latitude pour modifier les règles à tout moment, pendant ou après un tel challenge. Mais comment peut-il imaginer des conséquences autres que la démotivation, une dégradation de l'image de l'entreprise, une perte de sens et une perte de l'envie de participer à tous ces pseudo-jeux dans le futur ? Les collègues de Noisy sont désormais échaudés et il faudra bien plus qu'un jeton de caddie MAAF pour les remotiver...

# Les questions diverses de vos élus CGT



## 4/ UTILISATION OUTIL PROFESSIONNEL :

A défaut de mention en chartes SI, l'employeur peut-il reprocher à un salarié de ne pas utiliser un outil, voire un simple accessoire, comme un des écrans supplémentaires installés (qui ne fonctionne pas toujours), même s'il n'est pas indispensable à l'exécution de ses tâches ?

Réponse : Du matériel supplémentaire est considéré comme une aide, voire une incitation, mais aucunement une obligation. Ainsi par exemple, l'employeur ne peut pas imposer l'utilisation d'un second écran si le salarié répond aux nécessités de son métier avec un seul.

## 5/ RECHARGE VEHICULE ELECTRIQUE :

Nous apprenons, via une autre Organisation Syndicale, la tarification pour les charges de véhicules électriques sur le site de Niort. Cette information n'aurait-elle pas dû nous être communiquée par la direction plutôt que par une OS ? De plus, il semble que, malgré une prise en charge par l'employeur d'une partie des frais, le cout du KWh – après prise en charge employeur – est plus élevé que le tarif règlementé du KWh sur le marché. Aussi, pouvez-vous nous préciser qui est le prestataire et quel est son mode de rémunération ? A partir de quand ces tarifs seront-ils mis en place ?

Réponse : L'information a déjà été transmise auprès des instances COVEA et a fait l'objet d'un échange à ce niveau. Le tarif définitif imposé aux salariés n'est toujours pas... définitif, et serait donc encore en cours de négociation avec le prestataire, VINCI.

Nos interlocuteurs nous expliquent que des tarifs préférentiels ne correspondent pas nécessairement à des tarifs plus intéressants que ceux auxquels ils sont confrontés à titre privé... Bref, si tu payes plus cher au siège que chez toi, le tarif-siège reste préférentiel. CQFD... Heureusement qu'on est assis quand on entend ce genre d'inepties...

## 6/ TAUX ABSENTS :

Nous revenons sur une question posée au CSEE de décembre et restée sans réponse. La direction voudra bien nous dire quel sera le taux d'absence autorisé pour les vendredis des ponts de l'année 2025 dans les centres d'indemnisation. Sera-t-il maintenu à 50% comme les années précédentes ?

Réponse : Oui. Enfin une bonne nouvelle... Nous avons également posé la question pour les DCRC et une réponse nous est promise prochainement.

## 7/ TEST PACT AGENCES :

Nous avons appris en CSEC du 19 décembre que 12 nouvelles agences intègrent le test 2 du projet PACT sur les horaires en agences MAAF, et la prolongation du test pour 11 mois supplémentaires. Cela nous laisse agréablement penser que le bien-être des salariés a été pris en compte, et que le modèle vers lequel la Direction veut tendre pour les salariés en agences serait le modèle 2, donc avec deux jours pleins de repos consécutifs. La Direction voudra bien nous confirmer cette tendance ? Ceci dit, la prolongation de 11 mois semble bien longue, les salariés des agences sont épuisés, et le travail 6 jours /7 amplifie largement cette fatigue. Deux ans de test au total, les salariés ont l'impression de ne pas voir le bout du tunnel... N'est-il pas envisageable de réduire cette période ?

Réponse : Le but de l'extension est d'approfondir les effets sur l'absentéisme et les résultats commerciaux. Il est donc impossible de réduire le temps du test pour pouvoir obtenir un impact sur une année complète.

Pour une fois, nous comprenons la motivation et gardons l'espoir d'une finalisation qui ira dans l'intérêt des salariés.

# Les questions diverses de vos élus CGT



## 8/ SAMEDIS DE FIN D'ANNEE AU DCRC :

Dans les DCRC, certains salariés se retrouvent pénalisés à travailler d'office pour l'ensemble du groupe le samedi entre Noël et jour de l'an, alors qu'à contrario, d'autres groupes en sont totalement exemptés, et cela depuis plusieurs années. La direction pourra-t-elle veiller de près à une plus juste répartition du travail sur ce samedi de fin d'année ? D'autre part, quelle est l'utilité réelle de mobiliser autant de personnel ce jour-là ? La direction voudra bien nous communiquer pour le samedi 28/12 le nombre d'appels reçus et le nombre d'appels pris ?

Réponse : La Direction certifie qu'il existe un principe de roulements d'une année sur l'autre. Etonnant, cet écart entre la perception théorique et celle du terrain...

## 9/ FORMATION COMPLEMENTAIRE HABITATION :

La formation technique sur le nouveau contrat habitation en juin dernier a duré moins d'une heure, ce qui est très faible au vu de la complexité de ce nouveau contrat. Cette formation traduit clairement le manque de respect tant des salariés que des clients, et la négligence d'un point primordial qui est la qualité ; et ce pour favoriser à la place la productivité ! Nombre de salariés se retrouvent avec de nombreuses questions sans réponses face aux clients, ce qui est absolument anormal. La direction envisage-t-elle une formation technique complémentaire, qui semble indispensable ?

Réponse : Il n'est pas prévu de nouvelle session de formation collective. Chaque salarié doit voir avec son manager. Plutôt léger comme réponse, au regard du devoir de conseil de l'employeur vis-à-vis des assurés, devoir auquel les équipes ne sont pas en mesure de répondre sur le terrain...

## 10/ VIS-MA-VIE :

Certains conseillers pros au DCRC se sont vu promettre un Vis-ma-vie d'une journée en tournée avec 1 CCP, mais rien ne se passe depuis de nombreux mois. A qui doivent s'adresser les salariés concernés pour enfin effectuer 1 journée de Vis-ma-vie ? A l'inverse, certains RRH passent le message que sans projet professionnel établi et suivi par la hiérarchie et sans Vis-ma-vie effectué, aucune candidature ne sera possible. Est-ce un nouveau process mis en place par la direction ?

Réponse : Nos interlocuteurs se retranchent avec le plus grand courage derrière le process Vis-ma-vie qui comporte une demande individuelle du salarié auprès de son N+1. Par contre, en lisant entre les lignes, nous comprenons qu'il n'est pas nécessaire d'avoir fait un Vis-ma-vie pour candidater à un poste. Si une telle condition est posée, alors il s'agit clairement d'un abus.

**SE SYNDIQUER ?**

la  
**cg**t  
MAAF

**POUR  
DÉFENDRE  
DES VALEURS**

**JEMESYNDIQUE.ORG**

**info'com**  
UN SYNDICAT POUR TOUS