

La Gazette de
la CGT Maaf

Update



**Venez vous
informer!**

Sommaire

- RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES**
- PROJET ELSA**
- PAIEMENT CB SECURISE**
- RAPPORT DES COMMISSIONS**
- LES QUESTIONS DIVERSES DE VOS ÉLUS PRÉFÉRÉS**
- INFOS DE LA CGT**



Tous les ans, le CSEE a l'obligation légale de faire une présentation des comptes. Celle-ci, faite par le cabinet FIDUCAC, fait état d'une bonne santé financière.

Voici quelques chiffres à titre d'exemple :

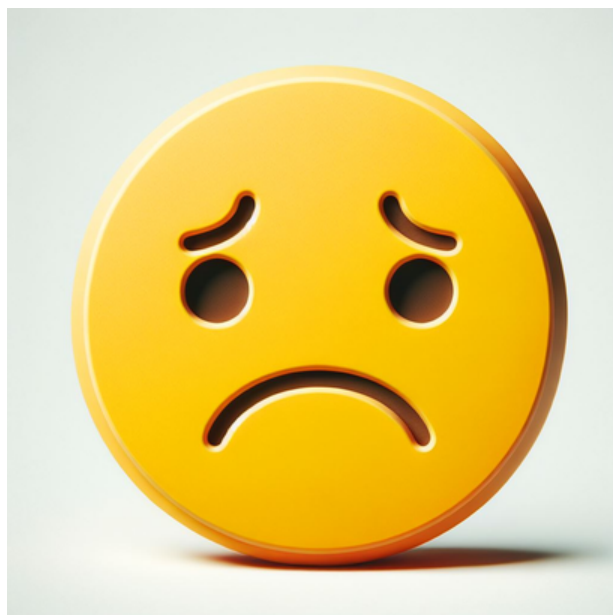
- Excédent : 358 000 euros
- Fonds propres : 4 446 158 euros

Cependant, la présentation des comptes faite par le cabinet Fiducac est différente des documents envoyés en amont aux élus.

En raison d'une dette de dernière minute réinjectée, les élus n'ont pas été prévenus de ce changement. Selon le comptable présent, ceci n'engendre pas de conséquences sur le résultat.

Impossible pour les élus CGT de donner un vote favorable dans de telles conditions, nous avons choisi l'abstention.

Les comptes sont néanmoins approuvés par l'expert KPMG qui confirme que la situation financière du patrimoine est stable.



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 vise à développer la vente à distance, devenue essentielle sur le marché, en modernisant notre environnement digital. L'objectif est de simplifier le parcours des conseillers du réseau commercial (DCRC et Agence) et surtout celui de l'espace client.

Processus en plusieurs points :

1. LIBÉRER :

- L'espace client deviendra le lieu unique d'interaction avec les assurés.
- Inspiré par GMF, il permettra de récupérer, classer et analyser les documents clients.
- Tous les acteurs de la relation commerciale pourront gérer les pièces en temps réel avec une vision partagée.
- Nouveaux pictogrammes pour indiquer les pièces manquantes (« en attente » ou « à traiter »).

1. SÉCURISER :

- L'outil vérifiera la conformité des pièces reçues et les classera automatiquement si elles sont lisibles et correctement renseignées.
- En cas d'anomalie, le conseiller devra refaire le contrôle et la saisie.
- ELSA complétera le pilotage connu sous le nom de SASVA, en délivrant en temps réel le nombre d'anomalies LCBFT.

Nouveautés :

- CDD auto : Envoi d'un SMS personnalisé au client à J-7 pour alerter sur la fin de son CDD. Un blocage informatique sera effectué si les critères de sélection du risque automobile ne sont pas respectés.
- Signature électronique : La durée de validité passe de 30 jours à 4 mois pour faciliter la gestion des documents, bien que cela ne soit pas réglementaire.

Points de vigilance :

- DCRC : La direction n'a pas encore de réponse sur le temps de communication nécessaire pour récupérer les pièces, mais promet d'être vigilante. Les managers seront formés en mai et le reste des équipes début juin, avec un lancement prévu le 23 juin.



Objectif : ne plus avoir à demander les numéros de carte bleue.

En vente à distance, le paiement se fait via un serveur interactif. La conférence se déroule à trois entre le conseiller, le client et le serveur. Au moment de saisir les numéros de carte bleue, le conseiller n'entend plus la communication ; le client est alors en ligne directe avec le serveur et suit les instructions. En cas d'erreur, il a droit à trois essais. À la fin de la transaction, le conseiller récupère l'appel et émet le justificatif.

Nota : l'ancien système reste encore en doublon au cas où.

Un référent accessibilité pour les collègues en situation de handicap va être nommé, c'est un oubli de la direction sur le sujet.

Le serveur choisi est PAYTWEAK, connu pour être utilisé chez Air France, Chanel et d'autres grands groupes.

Il est prévu des pilotes de trois mois sur les DCRC de Nantes, Poitiers, Toulouse ainsi que les agences du territoire 34 et de la Drôme.

La généralisation est prévue en octobre 2025.

Rapport des commissions

COMMISSION



ASC :

Les élus sont amenés à voter sur le budget du lot 1 des Activités Socio-Culturelles pour les lignes Séjours, Hébergements, Concert et Spectacle.

Déclaration des élus CGT expliquant les raisons de leur abstention :

« Le lot 1 ASC est proposé au **vote pour 2026 afin de permettre au CSEE de préparer les voyages pour l'année prochaine**. Cette année, les **élus CGT ont proposé de mesurer le bilan carbone des prestations du CSE, afin de disposer d'une cartographie permettant de proposer, le cas échéant, une offre de séjours plus écologique et responsable aux salariés**.

Lors de cette réunion budgétaire, les autres élus du CSEE n'ont ni adopté ni rejeté ces mesures. Une éventuelle adoption nécessite un débat plus large sur l'offre de voyage proposée aux salariés, ce qui relève principalement de la commission loisirs, dont les élus CGT sont exclus. Parmi les propositions phares de cette année, il est prévu **d'augmenter le budget pour les longs et moyens séjours**. Cependant, étant donné que **les propositions de la CGT n'ont pas été réellement débattues et que les élus CGT ne peuvent pas participer à la commission loisirs, ils ne sont pas en mesure d'évaluer le bien-fondé des propositions de budget ASC lot 1 pour les voyages**. En effet, une augmentation des voyages longs et moyens séjours semble contradictoire avec une offre responsable. Sans connaître les détails précis de la mise en œuvre de la RSE dans l'offre de voyage du CSEE, **les élus CGT s'abstiendront lors du vote du lot 1 du budget ASC**. »

RESTAURATION : Un panier anti-gaspi servant à limiter le gaspillage des invendus au restaurant va être remis en place avec le nouveau prestataire. Paniers disponibles le vendredi et via l'application.

Noël enfants : la fermeture du centre de loisir fait grimper le bon Swile, le chèque Noël enfant passera de 40 à 60 euros.



ENSEMBLE

Pour nos salaires,
Pour nos retraites,
Pour nos services
publics



depuis 130 ans,
ensemble on s'organise >



Les questions diverses de vos élus CGT



Sur 6 questions posées seule 1 a fait l'objet d'une réponse !

Les autres « n'ont pas été retenues » ce qui nous semble inapproprié et même dangereux pour le bon déroulement du dialogue social.

1/ HORAIRES DES CADRES :

Dans le réseau des agences, un manager (N+2) demande à ses équipes (managers N+1) de travailler environ 10 heures par jour (8h -18h) sous couvert d'être cadre ; peut-on faire un rappel sur le droit à la déconnexion des salariés en général, et les horaires journaliers des cadres ?

2/ FICHE DE POSTE DA :

La fiche de poste d'un manager de proximité définit le métier comme étant celui d'un cadre autonome qui gère son activité et accompagne ses collaborateurs :

-Organiser l'activité de l'équipe dans le but d'atteindre les objectifs fixés ;

-Développer les compétences des collaborateurs en les évaluant, en détectant des axes de progrès et en définissant des plans de développement ;

Cependant il a été relevé que certains DA subissent une autorité infantilisante de leur N+ 1 qui leur supprime les plages dédiées à l'accompagnement et exige une certaine méthode de travail, réduisant donc le métier de manager de proximité à celui de conseiller en clientèle avec plus de responsabilités.

La direction pourrait elle faire un rappel aux RCT sur le métier et le périmètre d'action d'un manager de proximité ?

Ces problématiques sont remontées a la direction métier , nous n'avons pas de réponse à vous apporter.

3/ Retour sur le FLEX à NARVAL :

Résumé de l'échange précédent :

« Un problème de place de travail devient de plus en plus préoccupant à Narval. Le nombre de places allouées à certaines équipes est insuffisant, ce qui engendre des frustrations croissantes parmi les salariés. Les aménagements initiaux visaient à favoriser les liens entre les salariés, mais le manque de place perturbe désormais la cohésion d'équipe et la communication interne. Les causes identifiées incluent la croissance des équipes, la répartition inégale des espaces et le manque de flexibilité des aménagements. Les conséquences sont négatives sur le moral, la productivité et la collaboration des salariés. La direction a répondu que les salariés doivent faire remonter leurs besoins à leur manager, qui les transmettra au service Immobilier. »

Nouvelle question :

Les salariés concernés ont bien contacté leurs managers, mais ces derniers se trouvent sans solution. Quelles mesures concrètes la direction envisage-t-elle pour résoudre ce problème de manque de place de travail, sachant que les managers ne peuvent pas apporter de solution immédiate ? Est-il possible de mettre en place un plan d'action à court terme pour réévaluer et redistribuer les espaces de travail afin de répondre aux besoins urgents des équipes ?

Ne fait pas l'objet d'une réponse au motif que ce sujet a déjà été vu et abordé précédemment.

Les questions diverses de vos élus CGT



4/ La double écoute téléphonique et la surveillance panoptique :

La double écoute téléphonique et la surveillance panoptique sont deux concepts qui, bien que distincts dans leur application, partagent des similitudes frappantes en matière de contrôle et de surveillance.

La double écoute téléphonique :

La double écoute téléphonique est une pratique courante dans les centres d'appels et les services clients. Elle permet à un superviseur d'écouter en temps réel les conversations entre un agent et un client, souvent à des fins de formation et de contrôle qualité. Cette méthode vise à améliorer les performances des employés en identifiant les points forts et les axes d'amélioration de leurs interactions téléphoniques. Cependant, elle soulève également des questions éthiques et légales, notamment en ce qui concerne le consentement des employés et des clients.

La surveillance panoptique :

Le concept de surveillance panoptique trouve son origine dans le panoptique, une structure carcérale imaginée par le philosophe Jeremy Bentham au XVIII^e siècle. Le panoptique permet à un surveillant de voir tous les détenus sans être vu, créant ainsi un sentiment constant de surveillance chez les prisonniers. Michel Foucault a étendu ce concept à la société moderne, soulignant comment les technologies contemporaines, telles que les caméras de surveillance et les dispositifs de suivi numérique, instaurent une forme de contrôle omniprésent et invisible.

Un lien de contrôle et de visibilité :

Le lien entre la double écoute téléphonique et la surveillance panoptique réside dans leur capacité à instaurer un contrôle par la visibilité. Dans les deux cas, les individus surveillés (agents de centre d'appels ou détenus) sont conscients de la possibilité d'être observés à tout moment, ce qui influence leur comportement. Cette surveillance constante vise à améliorer la performance ou à maintenir l'ordre, mais elle peut également engendrer un sentiment de stress et de perte de liberté.

Compte tenu des impacts potentiels de la double écoute sur les employés, tels que le stress, l'anxiété, le sentiment de surveillance permanente et la perception d'une éthique dégradée, quelles mesures la direction envisage-t-elle de mettre en place pour atténuer ces effets négatifs ? En particulier, quelles actions seront prises pour offrir un soutien psychologique, améliorer les conditions de travail, promouvoir une utilisation éthique de la technologie de surveillance, et encourager un dialogue ouvert entre les employés et les superviseurs ?

Le ton utilisé est jugé fort dévalorisant donc nous sommes remerciés et invites à reformuler pour le prochain CSEE de mai.

Nous sentons bien le penchant de la direction à privilégier la forme au fond. L'excuse de la forme est un prétexte bien commode pour ne pas aborder les "sujets qui fâchent".

Les questions diverses de vos élus CGT



5/ Experts IRD :

Les salariés en lien avec les cabinets d'expertise libérale ressentent une baisse de qualité, tant au niveau des délais de traitement que de l'accessibilité. Les CANCALE ne semblent pas porter d'effet. La direction-métier a-t-elle prévu de revoir certains partenariats avec ces cabinets d'expertise, tout comme d'ailleurs avec certains prestataires de travaux ?

(LA question retenue, l'heureuse élue !) La qualité du prestataire choisi est mesurée en fonction d'un questionnaire de satisfaction.

La note 2024 est moindre par rapport à 2023 , elle tient compte du nombre de déclarations catastrophes naturelles enregistrées et des délais d'expertises qui se sont vus rallonges (de 60 a 70 jours) pour faire face à la quantités de missions reçues.

Chaque année on nous informe qu' un bilan est réalisé pour chaque prestataire et que si celui-ci ne remplit pas la grille de critères sélectionnés l agreement peut lui être totalement ou partiellement retiré aux bénéfices d'autres groupes.

6/ Déménagement et télétravail :

Le site de Picpus va prochainement déménager vers le site de Montparnasse.

Il est imposé aux salariés concernés de poser 2 jours de télétravail pour les besoins de ce déménagement. Est-il normal qu'il soit demandé aux salariés de poser ces 2 journées sur leur crédit télétravail flexible ? Pourquoi ne pas utiliser du télétravail exceptionnel

La direction se cache derrière le fait que ce centre est composé de salariés de différentes enseignes du groupe pour nous renvoyer gentiment vers une autre instance, le CSE Central, et ainsi botter en touche.



Tribune : "Notre démocratie est au moins autant menacée par un délitement des services publics que par une offensive militaire"

Les investissements dans le domaine de la défense prônés par Emmanuel Macron ne doivent pas se faire au détriment de services publics déjà fragilisés, quand des mesures fiscales pourraient contribuer à ces deux postes de dépense, alerte, dans une tribune au « Monde » du 2/04/2025, un collectif d'associations, de syndicats, d'intellectuels et de citoyens, dont la CGT fait partie.

Un projet mondial de démantèlement de la démocratie

Depuis plusieurs semaines, la situation géopolitique mondiale se dégrade, et en France, une petite musique inquiétante monte : nous n'aurions pas les moyens de financer les investissements nécessaires pour renforcer notre défense sans sacrifier les services publics, la sécurité sociale et la lutte contre le dérèglement climatique.

Une menace pour la démocratie

Outre-Atlantique, l'action de Donald Trump illustre les conséquences dramatiques de la destruction des services publics. En France, associations, syndicats, intellectuels, ONG et citoyens alertent : notre démocratie est menacée autant par le délitement des services publics que par une offensive militaire. Il est impératif de renforcer les solidarités qui forment le socle de notre démocratie et de réaffirmer le sens d'une contribution commune pour les financer.

Attaques contre les services publics

Les attaques contre la recherche, l'éducation, la justice, la culture, l'environnement, la santé publique, les politiques d'accueil et l'aide au développement montrent un projet global de destruction de la démocratie. Sur la scène internationale, ces attaques s'accompagnent de la fermeture des frontières, du mépris du droit international et de la montée des régimes autoritaires.

Un sentiment d'abandon

L'exécutif français semble profiter de ce bouleversement pour poursuivre une trajectoire dogmatique : augmenter les impôts serait impossible, et investir dans notre défense nécessiterait des réformes courageuses. Emmanuel Macron, dans son allocution du 5 mars, a clairement indiqué qu'il faudrait piocher dans la protection de l'enfance, réduire les retraites et fragiliser l'hôpital pour financer l'armée. Les services publics et leurs agents sont de nouveau en ligne de mire.

Les autres menaces

Nul ne conteste la nécessité de ne plus dépendre des États-Unis pour notre défense. Cependant, il ne faut pas oublier les autres menaces pesant sur notre société. Le dérèglement climatique, la crise sociale avec des millions de mal-logés, une ségrégation scolaire croissante et la pauvreté infantile sont des problèmes urgents. La crise démocratique s'aggrave, et le recul des services publics accentue le sentiment d'abandon et la montée du rejet de l'autre.

Réaffirmer le sens de l'impôt

Entre 2018 et 2023, 62 milliards d'euros d'impôt sur les plus aisés et les entreprises ont été supprimés, fragilisant les finances publiques et les services publics. Il est urgent de réaffirmer le sens de l'impôt et des cotisations sociales comme outils de justice sociale et de financement des services publics. Ces derniers sont essentiels pour répondre aux besoins de la population : santé, éducation, logement, environnement, sécurité, justice, et bien plus encore.

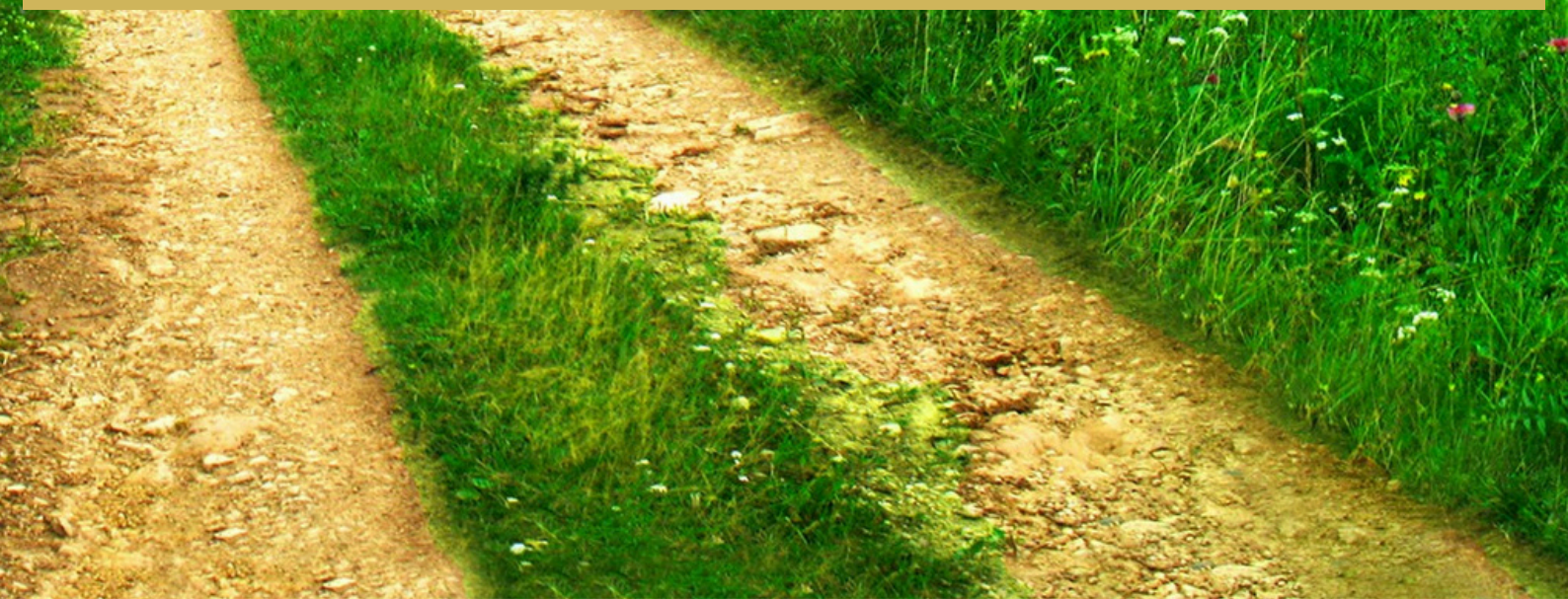
Propositions pour concilier les priorités

Un large éventail de propositions existe pour concilier les priorités sociales, environnementales et géopolitiques : accroissement de la progressivité de l'impôt, lutte contre l'optimisation fiscale, réorientation des financements publics vers les services publics, taxation du patrimoine des plus fortunés, suppression des niches fiscales inutiles, etc.

Conclusion

Aucune urgence ne justifie de dégrader davantage des services publics déjà mis à mal. Ils constituent un projet politique de liberté, d'égalité et de solidarité, et leur démantèlement ne doit pas être justifié par des urgences financières. La sortie de la dernière guerre mondiale a permis de renforcer ce modèle social, et éviter la prochaine ne doit pas conduire à le sacrifier.

Les représentants CGT lors du CSEE





ensemble, on s'organise >

