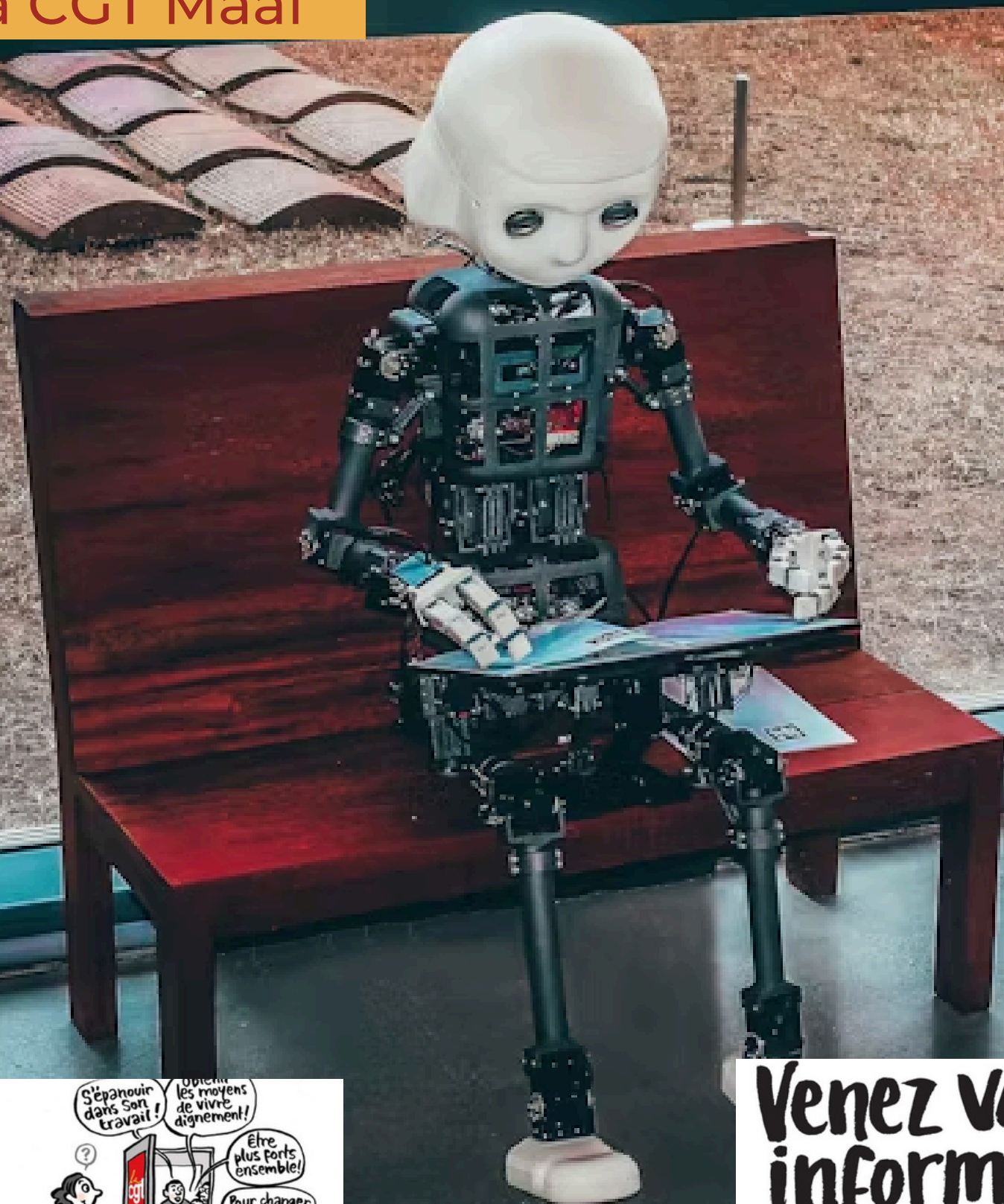


La Gazette de la CGT Maaf



**Venez vous
informer!**

Sommaire

- EDITO
- TEST RELATIF A L'UTILISATION DE L'IA AU SRQC
- LE BILAN SOCIAL 2024
- YVES REY PARLE AUX FRANÇAIS... ET ACCESSOIREMENT
AUX SALARIES DE LA MAAF
- LES QUESTIONS DIVERSES DE VOS ÉLUS PRÉFÉRÉS
- INFOS DE LA CGT



En ce joli mois de mai, l'absence d'une gazette rédigée par vos élus préférés aurait créé un manque. Une lacune. Un baiser sans moustache...

Mais heureusement, nos dirigeants ont eu l'excellente idée de prévoir un CSEE à cette période.

C'est donc une nouvelle occasion pour nous de vous présenter toutes nos salutations, chers lecteurs, et d'espérer que vous vous portez au mieux dans votre agence, votre groupe, votre service.

Et c'est également l'occasion de vous rappeler que si tel n'est pas le cas, alors vous pouvez nous contacter sans délai et sans la moindre hésitation.

Nous sommes à votre disposition quel que soit votre besoin. Et ce sera toujours un plaisir de pouvoir vous en apporter la preuve.

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

TEST RELATIF A L'UTILISATION DE L'IA AU SRQC



L'IA s'invite partout, dans tous les services. Il faut se rendre à l'évidence, aucun emploi n'en sera exonéré. Est-ce un bien, un mal ? La question ne se pose plus. Il faut faire avec, tout simplement. En l'espèce, c'est le service Réclamations, autrement appelé SRQC, qui est concerné. Celui-ci a géré 9188 dossiers en 2024.

Une réclamation comporte quatre grandes étapes :

- 1 : recherche d'informations et de documents par le conseiller dans tous les outils à sa disposition (ARC, GED, SIS...) ; il s'agit d'une recherche manuelle
- 2 : analyse de la réclamation
- 3 : prise de position
- 4 : Formalisation de la réponse à l'assuré

C'est au niveau de l'étape 1 que va venir se loger l'IA. Non le petit robot va donc automatiser la collecte des données. De ce fait, le conseiller pourra se focaliser sur les trois autres tâches qui sont les plus productives.

Mais attention : cela ne concerne dans un premier temps que les réclamations issues des sinistres. Soit environ 5000 dossiers. Celles qui sont consécutives à la relation commerciale sont donc exclues du test, pour raison de niveau de développement technique du robot.

Pourquoi s'agit-il d'un test ? Parce qu'il faut dans un premier temps vérifier la fiabilité de l'IA et déterminer si elle apporte un confort supplémentaire au conseiller.

Au-delà de cette présentation qui se veut évidemment prometteuse, les élus pointilleux que nous sommes ne peuvent s'empêcher de se demander quel est le but réellement poursuivi par la direction. Diminuer le temps moyen de gestion qui est actuellement de trois jours ? Augmenter le nombre moyen de dossiers gérés par chaque salarié ? Ou, tout simplement, améliorer le bien-être au travail comme on tente de nous le prouver ?

Les salariés ont actuellement des objectifs quantitatifs spécifiques à leur métier. A savoir traiter en moyenne 2.2 dossiers par jour. On nous promet la main sur le cœur et juré-craché que le test n'aura aucun impact sur cet objectif. Nous espérons fortement qu'il se trouve, parmi nos lecteurs modestes et géniaux, des conseillers au SRQC. Si la promesse n'est pas tenue, nous comptons sur eux pour nous le faire savoir...



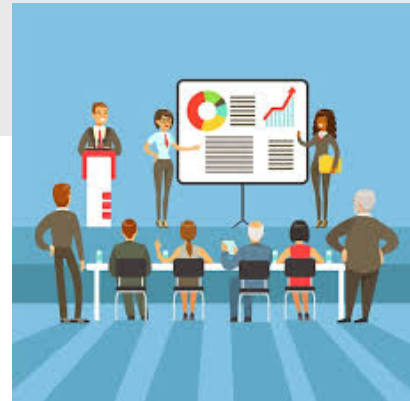
Chaque année nous est présenté le bilan social de l'entreprise, soit une photographie des effectifs. Ainsi, on nous apprend que nous sommes 8019 salariés contre 7823 en 2022. C'est bien sûr en classes 3 et 4 que l'on trouve les effectifs les plus importants.

On constate le maintien d'une forte féminisation des embauches dans les postes employés et d'une masculinisation pour les postes de direction. On nous dit chaque année à COVEA que les inégalités femmes-hommes tendent à s'amenuiser. Mais ce ne serait pas le cas au niveau MAAF ? La seule réponse qui nous est apportée tient au fait que c'est la faute des candidats, et pas des recruteurs. Une bien belle pirouette pour s'en sortir... et qui nous laisse admiratifs. Mais quoiqu'il en soit, nous ne pouvons que regretter ce creusement des écarts. Les machos tiennent à leur pouvoir et vont continuer à le conserver encore un certain temps...

Les taux de départs (démissions, licenciements, départs au cours de la période d'essai) restent stables, mais élevés. C'est notamment le taux de départs au cours de la période d'essai qui interroge. Certes, les nouveaux embauchés sont plus exigeants que ne l'étaient leurs parents. Et ils ont d'ailleurs bien raison... Mais s'ils avaient trouvé à la MAAF ce qu'ils étaient venus chercher (au niveau des amplitudes de travail, des cadences, des objectifs, du salaire...), il est certain qu'ils auraient tout fait pour rester. Ce qui aurait évité à l'entreprise un coût supplémentaire pour embaucher et former les remplaçants de ces partants...

Le taux d'absentéisme est en baisse mais reste supérieur à 7%, ce qui est un indicateur fort en terme de mal-être au travail (7% étant considéré comme un seuil critique). Un taux d'absentéisme élevé témoigne de dysfonctionnements divers, d'une dégradation des indicateurs sanitaires et sociaux de l'entreprise (source Agence Nationale d'Amélioration des Conditions de Travail). De plus, ce taux reste particulièrement haut pour les classes 3 et 4 (respectivement 10.1 et 10.5%) même si, reconnaissons-le, il est là aussi en baisse. Et il faut également savoir que le taux d'absentéisme à la MAAF est supérieur à celui de l'UES COVEA. Malheureusement, nous sommes frustrés dans l'explication qui nous est apportée. En effet, nous attendions une réflexion en profondeur sur le niveau de bien-être, ou plutôt de mal-être au travail, qui crée un coût pour l'entreprise. Baisser le taux d'absentéisme par une amélioration des conditions de travail aurait été un résultat gagnant-gagnant. Par exemple, en diminuant les amplitudes d'ouverture au DCRC qui est particulièrement touché (jusqu'à 25% sur certains plateaux). Mais nos dirigeants n'ont pas l'air de s'en rendre compte.

YVES REY PARLE AUX FRANÇAIS... ET ACCESSOIREMENT AUX SALARIES DE LA MAAF



M. REY nous fait l'honneur d'une petite visite en vue d'un point d'étape sur les résultats de notre grande et fière entreprise entre le 1^{er} janvier et le 30 avril 2025.

Au niveau des bonnes nouvelles, le nombre de devis sur les espaces digitaux augmente, tout comme les rendez-vous honorés, l'accessibilité et les appels émis (la fameuse proactivité).

Pour le reste :

- Solde net négatif de 19475 contrats Auto (retard de 26600 sur les ambitions 2025 Auto)
- Solde net négatif de 22042 habitations (retard de 28400 sur les ambitions 2025 MRH)
- Solde net positif de 1433 Multipro
- Solde net positif de 404 TRF
- Solde net positif de 713 Santé
- Augmentation de la collecte d'épargne de 2% par rapport à l'année 2024

Nos plus grands prédateurs sont AXA, la MACIF, DIRECT ASSURANCES, GROUPAMA et le CREDIT MUTUEL. Rappelons à ce stade que M. REY avait, en début d'année, de grands espoirs de victoire sur la MACIF après l'émission de son avis d'échéance. Bon... apparemment, il s'est un peu mis le doigt dans l'œil...

A titre d'analyse, les résultats sont pour le moment très mitigés. Nous sommes très en retard sur notre cœur de marché, à savoir l'Auto et le MRH. Heureusement, le pro se porte bien. D'autres items sont positifs mais, même s'il ne faut pas minimiser ces bons résultats qui sont avant tout le fruit du travail des salariés en lien direct avec les assurés, ils concernent des contrats de fidélisation plus que de conquête.

Reconnaissons-le également, le challenge mis en place début mars a permis de sauver les meubles et d'améliorer un atterrissage qui aurait pu s'avérer catastrophique.

Enfin, le chiffre d'affaires est en hausse de 9.2% par rapport à l'année dernière, ce qui est dû à l'augmentation de nos tarifs en début d'année. C'est le résultat de choix stratégiques qui consistent à tout faire pour obtenir le meilleur ratio combiné (ou ratio sinistres sur cotisations) possible. Choix qui n'ont pas été ceux de nos concurrents prêts à dégrader ce ratio combiné pour gagner en parts de marchés. Qui a tort ? Qui a raison ? Reconnaissons qu'à ce stade, nous n'avons pas les compétences nécessaires pour apporter une réponse ferme et définitive. Nous ne pouvons qu'attendre et espérer le meilleur atterrissage possible.

1er MAI

PAIX, LIBERTÉ, SOLIDARITÉ



130 ANS

la cgt

1895-2025

Les questions diverses de vos élus CGT



1/ La double écoute pédagogique :

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 au téléphone. La double écoute soulève des questions éthiques et légales, car cela instaure une forme de contrôle omniprésent et invisible. De plus il est légal d'avoir l'accord du client. **LE SALARIE EST SOUS PRESSION CONSTANTE, CE QUI L'USE A TERME ET PEUT ENTRAINER UN ACCIDENT DU TRAVAIL.** 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 ?

Réponse : L'objectif de la double-écoute pédagogique consiste à s'enregistrer et s'auto-évaluer, puis à échanger avec le manager pour gagner en compétence. Bref, on nous relit la définition de ce process, et rien de plus. Le vide abyssal en ce qui concerne toute prévention d'éventuels abus. Les salariés qui en subiraient sont donc invités à nous contacter sans la moindre hésitation afin que nous puissions faire remonter toute dérive. Quant à l'assuré, on nous dit que tout est sécurisé au niveau RGPD.

2/ Comment est calculée la P3CO d'un conseiller itinérant ?

Réponse : Le conseiller ITI bénéficie de la moyenne des P3CO du territoire auquel il est rattaché. Quant au territoire, il est considéré comme une grande agence parce qu'il correspond à la somme des portefeuilles des agences qui le composent.

3/ Certains salariés ne bénéficient pas d'augmentation individuelle pendant plusieurs années consécutives, et ce sans justification. Comment contester ces absences d'augmentation, ou tout au moins en obtenir une explication ?

Réponse : Les managers sont tenus d'expliquer les arbitrages concernant les augmentations individuelles. En l'absence d'augmentation depuis plus de quatre ans, tout salarié est en droit de solliciter son RRH.

4/ Les salariés du DCRC, ainsi que des agences, doivent changer de bureau tous les jours en vue du FLEX-OFFICE. Cela implique que l'ergonomie n'est pas adaptée pour les salariés qui doivent régler la hauteur de l'ordinateur et organiser le bureau en fonction de leur posture corporelle . Est-il possible de garder le même poste de travail sur la semaine POUR FACILITER l'adoption de l'environnement de travail des salariés ?

Réponse : Rien n'est prévu. Donc charge au salarié de se débrouiller. Comme quoi, en terme de qualité de vie au travail, le FLEX est un net progrès...

Les questions diverses de vos élus CGT



5/ Malgré la mise en place du filtrage des périphériques de stockage U.S.B. dans le cadre de la sécurité informatique, les élus et mandatés ont besoin de périphériques externes dans le cadre de leurs missions. Quelle est la procédure prévue pour bénéficier d'une dérogation permanente ? Ou quelle solution de substitution sécurisée est envisagée par la Direction ?

Réponse : Il n'existe aucune procédure dérogatoire.

6/ Concernant les experts, il apparait dans le livret Harmonisation Des Pratiques un dispositif RESTO qui encadre les déplacements dans le cadre de leur mission, en page 46. La direction peut-elle nous préciser s'il existe une note sur ce dispositif ? Et, si oui, où elle est disponible ?

Réponse : RESTO est un outil cartographique pour le réseau des experts, autrement appelés CCIS. Il sert à affecter les missions en fonction du code postal de celles-ci par rapport au territoire auquel est rattaché un CCIS présélectionné. Les assistants, ou CRC, peuvent donc savoir quel est le CCIS sélectionné pour une mission par rapport à ce critère géographique. La direction considère l'outil comme tellement simple qu'il n'est pas nécessaire de lui associer une fiche de cadrage, ce qui lui évite d'avoir à limiter le secteur géographique des CCIS.



Pourquoi fêter les 130 ans de la CGT ?

Les 130 ans de la CGT sont une célébration particulière pour la CGT mais aussi pour le monde du travail.

130 ans de la CGT : une histoire de luttes, un avenir à construire

Fondée le 23 septembre 1895 à Limoges, la CGT (Confédération Générale du Travail) est née de la volonté de rassembler syndicats de métiers et syndicats interprofessionnels. Depuis, elle s'est imposée comme une force incontournable du mouvement ouvrier, en France et à l'international, avec 33 fédérations, 97 unions départementales et 12 comités régionaux.

En 2025, la CGT reste au cœur des luttes sociales : abrogation de la réforme des retraites, défense des services publics, moratoire sur les licenciements, lutte contre l'extrême droite. Elle continue de porter haut les valeurs de justice sociale, de solidarité et d'émancipation.

Une année d'événements pour célébrer et construire

Les 130 ans de la CGT sont l'occasion de célébrer cette histoire militante, mais aussi de se projeter vers l'avenir. Une série d'événements mémoriels, festifs et prospectifs sont organisés partout en France :

- Juin : Exposition et sortie du livre « La CGT : 130 ans de luttes » à Montreuil ; grande fête le 13 juin sur le parvis de la mairie ; colloque international sur la désindustrialisation le 19 juin.
- Juillet-Août : Présence au Festival d'Avignon, au Festival Uzeste Musical, campagne saisonniers, vidéos de luttes locales pendant le Tour de France, expo photo à Perpignan (Visa pour l'image).
- Septembre : Fête de l'Humanité (12-14 sept.), ouverture des Bourses du travail (20 sept.), journée internationale de la paix (21 sept.), initiative à Limoges (22-23 sept.).
- Octobre à décembre : Colloques sur la Sécurité sociale (2 oct.) et la presse syndicale (déc.), présence à Blois (8-12 oct.), commémoration des 50 otages de Châteaubriant (22 oct.), salon du livre d'histoire sociale (4 nov.).

🎵 La Lutte est belle ! : un album pour faire chanter les luttes

Parmi les projets phares, l'album La Lutte est belle ! rend hommage aux chants de luttes historiques tout en créant de nouveaux hymnes pour les combats d'aujourd'hui. Porté par La Nouvelle Vie Ouvrière et Contrepied Productions, sous la direction artistique de Valentin Vander, ce disque mêlera rap, rock, folk, électro, pop et punk, avec plus de 20 artistes engagés.

Objectif : faire vivre un genre musical militant, exprimer les colères contemporaines (précarité, inégalités, inaction climatique, droits des femmes et des LGBTQIA+, etc.) et rassembler autour d'une œuvre collective. Le projet, financé en partie par les dons, sera disponible à l'automne 2025 en CD et sur les plateformes de streaming.



Une CGT toujours en mouvement

À travers cette célébration, la CGT interroge : « Qu'est-ce qui nous fédère aujourd'hui ? » Dans un monde du travail en mutation, elle reste fidèle à ses valeurs fondatrices tout en s'adaptant aux défis contemporains : digitalisation, ubérisation, précarisation, montée des autoritarismes.

Fêter les 130 ans de la CGT, c'est honorer l'engagement de milliers de militant-es anonymes, affirmer une CGT de proximité, combative, et tournée vers l'avenir. Une CGT qui, hier comme aujourd'hui, fait l'histoire.



ensemble, on s'organise >

