

## La Gazette de la CGT Maaf



# Venez vous informer!

# Sommaire

- LE PROJET REV AU SERVICE INDEMNISATION
- POINT ACTIVITE GESTION INDEMNISATION
- GENERALISATION ET BILAN DU TEST DES FERMETURES  
BOITES VOCALES INDIVIDUELLES GROUPE VOL  
DIRECTION INDEMNISATION
- BILAN DE L'ECOUTE PEDAGOGIQUE AU DCRC
- INFO CGT
- QUESTIONS DIVERSES

# LE PROJET REV AU SERVICE INDEMNISATION



**REV au service Indemnisation : un outil qui fait rêver ? Pas vraiment.**

Présenté comme une avancée, le projet REV est en réalité un outil d'aide au traitement des révisions dans le service Indemnisation. Il doit répondre à deux problèmes bien identifiés :

- Un stock important de révisions,
- Un manque de proactivité.

On nous parle d'harmonisation du langage. En effet, de nombreuses révisions sont ouvertes sur le même sujet, ce qui oblige à revoir la nomenclature. Un menu déroulant « intuitif » a été mis en place pour sélectionner le motif de révision. Mais ce champ reste modifiable à la main par le conseiller. L'outil a ses limites !

Les délais de révision doivent correspondre aux temps forts pour permettre une action proactive. L'outil propose une date de révision, mais celle-ci est également modifiable manuellement par le conseiller.

Les relances seront regroupées par périmètre (corpo, international, DROM...) afin d'être affectées au bon service. Objectif : un meilleur traitement, un gain de temps pour le conseiller, et une satisfaction client accrue. Le combo gagnant, paraît-il.

Alors, REV correspond-il à la réalité ? Réponse à l'usage, dans nos centres...

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



## Un mois de mai orageux, mais des indicateurs au beau fixe ?

Malgré un mois de mai agité — démarrage de la saison des orages oblige — et un début juin particulièrement dense, l'activité n'a pas empêché de maintenir le cap sur deux axes clés :

- la recommandation vers les garages agréés
- et la joignabilité des centres de gestion.

Ces performances sont saluées par Mr Bossis, qui y voit le fruit d'un véritable travail de fond. Et comment pourrait-il en être autrement ? La joignabilité a progressé de **2,9 points**, et le taux de fréquentation des réparateurs recommandés a, lui aussi, gagné **2 points**.

Mais un sujet reste en suspens — et semble hanter les dernières prises de parole de Mr Bossis dans ses fonctions : **la bonne clôture de chaque dossier sinistre. Cette « touche finale » est, selon lui, la pièce maîtresse de la fidélisation client.**

# GENERALISATION et BILAN DU TEST DES FERMETURES BOITES VOCALES INDIVIDUELLES GROUPE VOL DIRECTION INDEMNISATION



## Généralisation et bilan du test : vers une gestion plus fluide ?

**Quesaco ?** Il s'agit de répondre à une problématique bien connue : le volume conséquent d'appels reçus au sein du groupe Vol. Pour y faire face, les boîtes vocales individuelles des gestionnaires sont désormais fermées. Les appels sont redirigés vers une messagerie de groupe, traitée en flux chaud, dans l'objectif d'optimiser la joignabilité.

À noter : les services Corpo, International, Fraudes et DROM ne sont pas concernés par cette mutualisation. Ils conservent une gestion affectée, compétence oblige.

## Et le bilan ?

À date, le retour des collègues est plutôt prometteur :

- Gain de temps,
- Gestion plus fluide,
- Moins de mails de demande de rappel,
- Moins de réclamations...

Bref, le bonheur ? Pas si vite. Restons terre à terre : des travaux d'amélioration du process sont encore en cours, et un **bilan complet est prévu à la rentrée**. Affaire à suivre...

# Bilan de l'écoute pédagogique au DCRC



## Quand pédagogie rime avec pression ?

« Écoute pédagogique »... rien que l'intitulé peut faire sourire. Car dans notre contexte, ces deux mots semblent difficilement compatibles. Et pourtant, le dispositif est bien là.

Le principe est simple : le conseiller choisit des conversations qu'il souhaite enregistrer, puis les écoute pour s'autoévaluer. Il dispose d'un temps dédié (à définir avec son N+1) et d'une grille d'évaluation à compléter, censée l'aider à identifier ses compétences et ses axes de progrès.

La grille est conservée 365 jours, l'enregistrement 30 jours.

## Le rôle du manager : bienveillance ou surveillance ?

Le manager, en bon « père de famille », doit réaliser au minimum trois doubles écoutes par an. Pas de maximum prévu, bien sûr... Il est censé accompagner le conseiller dans sa montée en compétence. Le fameux « Grandir ensemble ». On adore.

## Le process en 4 étapes :

1. Mise en place de Verint (outil d'enregistrement),
2. Évolution du bandeau téléphonique,
3. Mise en place de la grille d'analyse managériale,
4. Suivi des enregistrements via un indicateur dédié.

## Une mise en scène bienveillante... mais ?

Comme toujours, la direction nous présente un tableau rassurant :

- Une charte d'utilisation de la grille sera présentée aux équipes,
- Les collaborateurs seraient « globalement à l'aise » avec l'autoévaluation,
- Des chiffres et verbatims viennent appuyer ce discours. Trop beau pour être vrai ?

**Nous ne sommes pas dupes.** Vos élus portent plusieurs points de **vigilance**, notamment sur la pression mentale que ce dispositif peut générer. Une mauvaise utilisation par la hiérarchie peut vite devenir perverse et dangereuse pour les salariés.

**Un suivi du process a été demandé et acté.** Le déploiement est prévu de septembre à décembre sur les 11 centres DCRC.

**Lecteurs concernés : n'hésitez pas à nous signaler toute dérive.**

## ? Questions diverses

### Double gestion, double tracas



Quand les outils déraillent, c'est encore au terrain de s'adapter.

#### *Contrat pro MAAF : gestion des sinistres sur engins et véhicules de chantier*

*Les engins et véhicules de chantier peuvent être assurés via deux contrats :*

- *Le contrat auto « VD »,*
- *Et le contrat MCE, via l'option « tranquillité mobilité », pour une couverture plus complète.*

**! Problème soulevé : en cas de sinistre, le service sinistres auto et le service IRD pro ne se consultent pas. Résultat :**

- *Des clients mécontents,*
- *Des refus côté auto alors que le sinistre est couvert côté IRD pro,*
- *Et des CCP contraints de faire une double demande d'ouverture.*

**👉 Pourtant, la garantie peut être mobilisée sur les deux contrats selon l'événement. Alors, pourquoi cette absence de coordination ?**

**Réponse de la direction :**

Il existe bien un lien entre les deux périmètres. Un rappel va être fait pour assurer le respect de la procédure.

#### *Agenda commercial et effacement des rendez-vous*

*Lorsqu'un CCP effectue un rendez-vous avant l'heure prévue, et qu'il entre dans le dossier via le module « déplacement clientèle » pour clôturer la démarche, le rendez-vous disparaît de son agenda.*

**! Cela pose un problème, notamment lorsque :**

- *Le manager contrôle les kilomètres déclarés dans la note de frais en se basant sur l'agenda.*
- *Il y a donc un risque de mauvaise interprétation ou de suspicion sur la déclaration.*

**Réponse de la direction :**

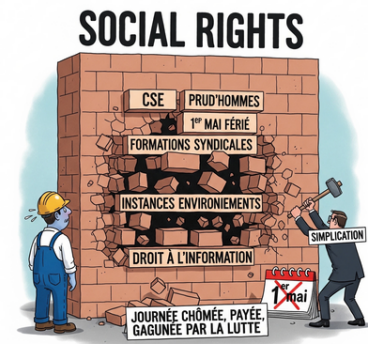
Il s'agit d'un défaut connu de l'agenda commercial. En cas de souci, il est demandé d'envoyer un mail à son N+1 avec les détails du rendez-vous (adresse, heure, etc.).



**LA CGT  
S'ENGAGE  
POUR  
L'ÉGALITÉ  
DES DROITS**

**MOIS DES FIERTÉS LGBTQIA+  
JUN 2025**





## 🔪 Simplification administrative : un écran de fumée pour attaquer les droits sociaux

Alors que le gouvernement vante une nouvelle étape de « simplification » pour les entreprises, les textes actuellement débattus à l'Assemblée nationale et au Sénat révèlent une offensive coordonnée contre les droits des salarié-es, la démocratie sociale, les protections environnementales... et même le 1er mai.

### ⚠️ Droit du travail : des reculs en cascade

Derrière **les promesses de simplification, plusieurs mesures fragilisent directement les salarié-es** :

- Généralisation de la visioconférence pour les réunions du CSE, au détriment du lien collectif ;
- Suppression de l'agrément régional pour les organismes de formation syndicale ;
- Réduction du délai d'information des salarié-es en cas de cession d'entreprise (de 2 mois à 1 mois) ;
- Allègement de procédures de déclaration et d'autorisation, au risque de compromettre la santé, les droits collectifs et l'environnement.

Des amendements encore plus radicaux ont été proposés (et heureusement rejetés) : réduction du nombre de CSE, limitation des délais de recours aux prud'hommes, suppression du consentement du salarié en cas de prêt de main-d'œuvre.

### 📦 Moins d'instances, moins de démocratie

Le projet prévoit la **suppression de 25 instances consultatives**, dont :

- La Commission nationale de conciliation des conflits collectifs de travail,
- L'Observatoire national de la politique de la ville,
- La Commission du label diversité.

Même les instances maintenues (comme les CESER ou le Haut Conseil de l'Assurance maladie) ne sont pas à l'abri : toute nouvelle instance devra entraîner la suppression de deux existantes, et celles jugées « inutiles » au bout de trois ans seront automatiquement supprimées.

### 🌍 Environnement : marche arrière toute

Le texte élargit la notion de « projet d'intérêt national majeur » aux infrastructures routières et ferroviaires, qui ne seront plus comptabilisées dans les objectifs de réduction de l'artificialisation des sols. Plusieurs organismes d'évaluation environnementale sont supprimés, affaiblissant encore les garde-fous écologiques.

### 🔴 Et maintenant... le 1er mai dans le viseur

Une proposition de loi portée par des sénateurs et soutenue par le gouvernement et l'extrême droite  **vise à permettre le travail le 1er mai dans certains secteurs. Derrière le vernis du « volontariat », c'est une remise en cause directe de la seule journée fériée, chômée et payée de droit pour tous les salarié-es.**

**Et le volontariat ? Un leurre.** Dans le lien de subordination qu'est le contrat de travail, il n'existe pas réellement. Les salarié-es sont déjà contraint-es de travailler le dimanche sous peine de licenciement ou de non-recrutement. Il en sera de même avec le 1er mai.

**Ce qu'ils veulent supprimer, c'est le repos rémunéré du 1er mai : un jour de congé volé.**

### 👤 Une riposte syndicale unitaire

Face à ces attaques, **sept organisations syndicales nationales (CGT, CFE-CGC, CFTC, FO, FSU, Solidaires, Unsa) ont publié un communiqué commun appelant les parlementaires à rejeter les mesures les plus dangereuses.**

**La CGT appelle également les sénatrices et sénateurs à s'opposer à la proposition de loi sur le 1er mai, et à entériner définitivement cette journée comme fériée, chômée et rémunérée pour toutes et tous.**



ensemble, on s'organise >

