

## La Gazette de la CGT Maaf



**Venez vous  
informer!**

Bonjour chers lecteurs assidus 😊

Nous revenons vers vous en cette rentrée qui promet d'être chargée de tout point de vue. Notamment au niveau social.

Nous vous informons donc comme à l'accoutumée des informations et des échanges que nous avons pu avoir avec notre direction lors de la plénière du CSEE qui s'est déroulée ce 17 septembre.

## Sommaire

- POINT SUR L'ACTIVITÉ COMMERCIALE DIRECTION DÉVELOPPEMENT.
- PETITES INFOS CAPTEES EN INSTANCES.
- AVIS DES ELUS CGT SUR LA GENERALISATION DU DISPOSITIF DES ECOUTES AU SEIN DU DCRC.
- AVIS DES ÉLUS CGT SUR LA RÉORGANISATION RÉSEAU DES CONSEILLERS MAAF VIE.
- INFORMATION SUR L'ADAPTATION DE L'ORGANISATION DES CCARC.
- INFO CGT.
- QUESTIONS DIVERSES.

# POINT SUR L'ACTIVITÉ COMMERCIALE DIRECTION DÉVELOPPEMENT.



Le nouveau Directeur du Développement du Réseau, Nicolas Bossis, a tenu à entamer cette rentrée en faisant un point – attendu par les équipes, il faut le dire – sur l'activité commerciale jusqu'à fin août 2025.

## Les points à retenir :

-  En termes de flux :

On observe une **baisse des visites spontanées** : -13 % pour le réseau. Cette tendance est toutefois **nuancée par une hausse des prises d'appels** (DCRC et agences) ainsi que des **mails**.

À noter : la volonté de M. Bossis est que, à terme, ces mails soient **supprimés au profit des espaces digitaux**. Le délai de mise en œuvre reste à déterminer.

Petit **bémol sur la joignabilité** au sein des **DCRC** : nos collègues ont bénéficié de nombreux recrutements, ce qui a mécaniquement engendré une **baisse de la prise d'appels**. Il faut laisser le temps aux **nouveaux entrants de trouver leurs marques** et de s'acclimater à l'activité.

-  En termes de production :

Nicolas Bossis souligne que le **début d'année a été difficile**, pour deux raisons principales :

- Une émission avec **hausse** tarifaire conséquente
- Une **offre** poussée en habitation **hors marché**

Le **cap en IARD** a été **péniblement redressé** grâce à une révision stratégique :

« *Un client multi ne doit pas partir ! Soyons ouverts sur les offres et les budgets !* »

Un virage stratégique qui peut surprendre, car **il y a peu**, on nous demandait plutôt de **fermer les robinets**... Souvenez-vous du discours de **fin d'année**, où la stratégie consistait à **laisser partir nos clients**, faute de moyens alloués à leur fidélisation.

# ... POINT SUR L'ACTIVITÉ COMMERCIALE DIRECTION DÉVELOPPEMENT.



## Côté PRO

En ce qui concerne le Pro, le mot d'ordre est clair : **redynamiser le réseau**.

Mais encore ? De quelle manière ? **Challenge, animation, offre ?**

**Plein phare sur la proactivité** : le Pro doit rebondir, être acteur de son agenda et surtout assurer ses **4 rendez-vous par jour**. Bref, il faut **faire feu de tout bois** par les temps qui courent...

Malgré tout, MAAF est revenue avec un an d'avance sur sa rentabilité et affiche une **hausse de +7,5 % du chiffre d'affaires**, tous produits confondus !

## Projet PACT – Agence

Interrogation de vos élus préférés sur les suites du projet PACT (Projet d'Amélioration des Conditions de Travail en agence).

Même si nous n'avons pas encore reçu de réponse ferme et définitive, **Nicolas Bossis s'engage à revenir vers nous avant la fin de l'année**.

Espérons que nous aurons de **bonnes nouvelles** à entendre pour le réseau, qui en a bien besoin. Certains tests, notamment ceux permettant d'avoir **deux jours de repos consécutifs**, ont des effets bénéfiques sur l'amélioration des conditions de travail des conseillères et conseillers en agence.

Au terme des échanges avec le nouveau Directeur du Développement Réseau, Nicolas Bossis, nous percevons une volonté de **retour à une certaine stabilité**, notamment en donnant **plus de visibilité sur l'année commerciale**.

Nous percevons également une **plus grande ouverture au dialogue**.

Serait-ce la **fin du règne des injonctions contradictoires** dont est victime le réseau commercial depuis des années ? Vos élus préférés suivront de près les **évolutions à venir dans le réseau**.

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



## SERVICE INDEMNISATION

Pour les centres d'indemnisation Pro qui étaient en test sur les déclarations téléphoniques et la gestion solidaire, le résultat est appréciable : **73 % de nos collègues concernés** constatent une amélioration. Le taux de joignabilité fait un bond en avant, tout comme la gestion solidaire qui progresse de **5 points**. Le projet sera donc, en toute logique, **généralisé**.

Grâce à **ADA**, l'automatisation des déclarations auto, le traitement s'accélère et le délai passe à 1 jour ! Youpi !!

## Sujet MAAF VIE

Bonne nouvelle pour nos amis **Conseillers Financiers** : leur cartographie évolue ! Fin septembre / début octobre, chaque manager Vie communiquera avec les CF de son secteur. Le délai de récupération des dossiers après un changement de territoire sera de **deux mois maximum**.

Un plan d'action est établi en **5 étapes** :

1. Sécuriser les CF itinérants
2. Organiser l'activité sur le secteur vacant
3. Accompagner le retour du CF suite à une absence
4. Valoriser les CF
5. Accompagner les parcours (formation, évolution...)

Le délai d'encaissement des chèques clients expédiés via enveloppe jaune par navette est relativement long, ce qui suscite de la gêne tant côté CF que côté client. Ce souci est dû à la **baisse de fréquence du ramassage de la navette** et à la **défaillance de certains prestataires**. En cas de dysfonctionnement, le CF doit impérativement se rapprocher de son **N+1**.

## RÉSEAU

La **P3CO** : la demande de remplacer le **net** par le **CA en IARD** a été **refusée** to de go. Force est de constater que cet item P3CO est **figé**.

# INFORMATION SUR L'ADAPTATION DE L'ORGANISATION DES CCARC



Le poste de **Chargé de conseil et d'animation de la relation client (CCARC)**, créé en 2022, a pour vocation d'apporter un **appui technique aux experts salariés** au sein de la direction Indemnisation.

L'adaptation actuelle de cette organisation consiste à **créer un poste de management dédié à ces équipes**, avec pour objectifs :

- **Homogénéiser les pratiques**
- **Faciliter les échanges**
- **Offrir un accompagnement ciblé**
- **Équilibrer les charges de travail au sein de l'équipe CCARC**

Cette évolution **ne modifie pas la situation des CCARC actuellement en poste**. Il s'agit uniquement de la **création** d'un poste de « **CCARC superviseur d'équipe** », **placé sous la responsabilité** des deux managers de zone existants.

Bien que la direction nous informe que les impacts sur les conditions de travail restent limités, nous maintiendrons, comme à notre habitude, un **point de vigilance quant au suivi** de cette nouvelle organisation.

# AVIS DES ELUS CGT SUR LA GENERALISATION DU DISPOSITIF DES ECOUTES AU SEIN DU DCRC



La mise en place de ce dispositif à destination des DCRC **devrait permettre aux salariés de s'autoévaluer en écoutant uniquement les conversations qu'ils choisissent d'enregistrer.**

C'est aussi la mise en place d'une grille à compléter pour évaluer les compétences et les éventuels axes de progrès. La grille d'évaluation est conservée 365 jours, en revanche l'enregistrement 30 jours.

Le temps imparti pour remplir cette grille reste à définir avec le N+1, tout comme son analyse.

Le dispositif se décline en **4 étapes** :

1. Mise en place de VERINT (système d'enregistrement)
2. Évolution du bandeau téléphonique
3. Mise en place de la grille d'analyse managériale
4. Indicateur de suivi des enregistrements

**Nous prenons acte de ce projet** et, bien que nous notions que le dispositif est prévu pour **3 écoutes minimum par an**, nous gardons des **points d'observation** après mise en place, et un certain recul sur :

- Le nombre d'écoutes qui ont réellement eu lieu
- Le ressenti des conseillers DCRC
- La pression mentale qui peut être subie
- Et surtout, un point de vigilance sur la bonne utilisation de l'outil par la cordée managériale

# AVIS DES ÉLUS CGT SUR LA RÉORGANISATION RÉSEAU DES CONSEILLERS MAAF VIE



Cette réorganisation répond à nos premières inquiétudes quant à la taille des secteurs existants.

Il est avéré que les **conseillers financiers** sont actuellement en **grosse difficulté**. **L'absentéisme et le turn-over explosent...**

**Pression managériale ? Surcharge de travail ? Surcharge mentale ? Portefeuille de clients trop épais ?**

Il est évident que le **redécoupage ne peut apporter à lui seul une réponse** au mal-être vécu actuellement par les conseillers financiers. D'autres questions demeurent, notamment sur la **pression managériale**. Contrairement aux idées et valeurs des directeurs de la branche Vie, **le niveau de bien-être au travail ne se mesure pas à l'aune du montant d'épargne collectée**.

Pour finir, nous **espérons** grandement que cette nouvelle organisation apportera **plus de sérénité** à nos collègues dans leur fonction, et ne pouvons que **prendre acte de ce projet**.



## QUESTIONS DIVERSES

**1-Suite à la nouvelle version de la GED , il y a des dysfonctionnements récurrents (si l'on reste longtemps sur un pli, la GED expire – certains plis se classent seuls alors que le gestionnaire n'a pas terminé le traitement – lors de la validation d'un pli par la fonction « valider les index puis pli classé » la GED se bloque avec le message d'erreur KO et difficultés pour retrouver ce pli). Au service Maaf santé il y a des problèmes des devis qui ne remontent pas en GED. Est-ce que la direction a connaissance de ces problèmes ?**

Réponse

La direction est en effet au courant, nouvelle version rencontre quelques dysfonctionnements récurrents mais les problèmes tentent à se résoudre au fil de l'eau.

**2-Les itinérants se connectent en agence digital au PC portable de l'agence à leur disposition quand celui-ci est éteint depuis un long moment il nécessite un nivelage et une mise à jour importante et longue ce qui prend du temps au salarié itinérants pour être opérationnel, ce qui peut le mettre à défaut sur le rdv de 9 h s'il est seul à ouvrir. Pourquoi les itinérants ne sont-ils pas dotés de pc portable ? ainsi la mise à jour serait constante et le gain de temps apprécié**

Réponse

Ce sujet est à l'étude, nous reviendrions vers vous pour la suite 😊

**3-Un manager de groupe a-t-il le droit en plein été d'imposer un préavis de 7 jours minimum pour poser un congé dans son groupe même s'il y a de la place sur le planning, et quand les autres groupes eux n'ont pas cette restriction ? Solution décidée unilatéralement pour contraindre les personnes présentes à ne pas s'absenter en dernière minute ou dans la semaine pour la pérennité des plans de travail du groupe ...**

**Faut-il rappeler à nouveau que la pose de congé est un droit acquis et qu'il n'y a pas là de contrainte de service mais une gestion en local qui met à mal le bien être des conseillers qui restent des humains père et mère de famille et qui peuvent être amenés à devoir poser un congé de dernière minute.**

Réponse

La direction nous fait remarquer que la réponse est dans l'accord temps de travail sauf qu'il n'y a pas vraiment de notion de délais de prévenance dans celui-ci nous gardons cette question sous le coude pour donner plus de précisions à nos lecteurs préférés

**4- Avec les quotas imposés de formules Jatt au CMI (maxi 70 % dans les formules hautes : 8 et 12 Jatt confondus), lorsqu'un salarié veut passer de 12 à 8 Jatt, et un autre salarié (du même groupe) de 4 à 8 Jatt, c'est refusé car trop de monde dans le même quota, alors qu'au final, cela fait le même nombre de Jatt global. Pourquoi ne pas enfin assouplir ces règles ?**

Réponse

Des lors que le quota de JATT est acquis à savoir 70 % dans une tranche (exemple tranche 8-12 JATT) un JATT 4 ne peut donc pas passer en JATT 8 car le quota de la tranche est atteint.

**5- Télétravail : les da sont toujours demandeurs de télétravail les jours ou sils sont en administratif ou seul au bureau quand l'agence est fermée Est-ce que cela sera reconsidéré par la direction ?**

Réponse

C'est sans surprise que nous vous informons qu'il n'y a toujours pas d'évolution de ce côté là

# Note le gouvernement

Lundi 15 septembre, la CGT a rencontré le nouveau Premier ministre pour exiger des actes de rupture immédiats avec la politique du passage en force au service des plus riches, des très grandes entreprises, des actionnaires et du CAC 40. Nous avons posé au Premier ministre des questions très précises et obtenu très peu de réponses. Cela confirme que le budget Bayrou, n'est, à ce stade absolument pas enterré. La mobilisation ce jeudi 18 septembre est donc indispensable.

## Êtes-vous prêts à enterrer :

1. La suppression de 2 jours fériés.....
2. Le gel des pensions de retraites et donc leur baisse à cause de l'inflation.....
3. La suppression de 3 000 postes et le gel, donc la baisse, des salaires de la Fonction publique .....
4. Le gel des prestations sociales, donc leur baisse à cause de l'inflation.....
5. Le doublement des franchises médicales (jusque 200€ de reste à charge / an pour les malades).....
6. La énième attaque contre l'assurance chômage et celles et ceux qui subissent les licenciements .....
7. L'affaiblissement (encore) du Code du Travail et des droits des salariées .....
8. La loi qui fragiliserait l'indépendance de l'audiovisuel public.....
9. La loi Duplomb et ses risques pour la santé .....
10. La précarisation organisée des travailleuses et travailleurs immigré-es.....



## Êtes-vous prêts à répondre aux exigences sociales :

11. L'abrogation immédiate de la retraite à 64 ans imposée par 49-3 .....
12. L'augmentation des moyens pour nos services publics : nos hôpitaux, nos écoles ; nos universités, nos infrastructures et les politiques culturelles.....
13. L'augmentation des salaires et des pensions.....
14. La justice fiscale (taxation des patrimoines, dividendes et rachats d'action, rétablissement de l'ISF).....
15. La remise à plat et le conditionnement des 211 milliards d'euros d'aides publiques aux grandes entreprises privées et la mise en place d'un droit de veto des représentant-es des salarié-es.....
16. L'arrêt des licenciements et l'organisation d'Assises de l'industrie pour réindustrialiser et relocaliser l'économie.....
17. L'égalité professionnelle réelle entre les femmes et les hommes.....
18. Adoption de la loi GM&S pour responsabiliser les donneurs d'ordre et protéger les petites entreprises.....
19. Une loi contre la vie chère dans les outre-mers.....
20. La fin des passages en force et le respect de la démocratie sociale au niveau national comme dans les entreprises.....



Sébastien Lecornu :  $\frac{1}{20}$

**Nous voulons la justice fiscale et sociale. Plus il y aura de grèves et de manifestant-es le jeudi 18 septembre, plus nous pouvons imposer notre agenda social et changer le résultat. Encore un effort !**



## Retour sur la mobilisation du 18 septembre 2025

### **Une journée historique pour la justice sociale**

Le jeudi 18 septembre, plus d'**un million de personnes** ont manifesté dans plus de **250 rassemblements** à travers le pays. Des centaines de milliers de salarié·es du **privé et du public** ont fait grève, marquant une **mobilisation unitaire exceptionnelle**. Cette journée a prolongé la dynamique initiée le 10 septembre et a **envoyé un signal fort** au gouvernement : la **colère sociale ne cesse de grandir**.

Dans les rues, se sont retrouvés **travailleuses et travailleurs, jeunes, retraité·es, privé·es d'emploi**, unis par une même exigence : celle de **justice sociale**. À la RATP, plus de 10 000 grévistes ont été recensés, la SNCF a connu une grève massive, et de nombreux services publics, unités industrielles, commerces et établissements culturels sont restés à l'arrêt. Même EDF a annoncé d'importantes baisses de charge.

### Pourquoi cette mobilisation ?

La grève du 18 septembre s'est inscrite dans un **refus collectif du budget d'austérité** porté par le gouvernement Bayrou. **Ce budget, dénoncé par Sophie Binet** lors de son passage sur France Télévision, prévoyait notamment :

- Des **coupes dans les services publics**
- Une **nouvelle réforme de l'assurance chômage**
- Le **gel des prestations sociales** et des salaires
- La **désindexation des pensions de retraite**
- Le **doublement des franchises médicales**
- La **remise en cause de la 5e semaine de congés payés**

Face à ces mesures, les **salarié·es ont refusé de payer la facture des cadeaux fiscaux accordés aux plus riches**. À Draguignan, un chèque géant de 211 milliards d'euros a été symboliquement déposé devant le siège du Medef, représentant les aides publiques versées aux entreprises en 2024.

### Une mobilisation qui a du sens

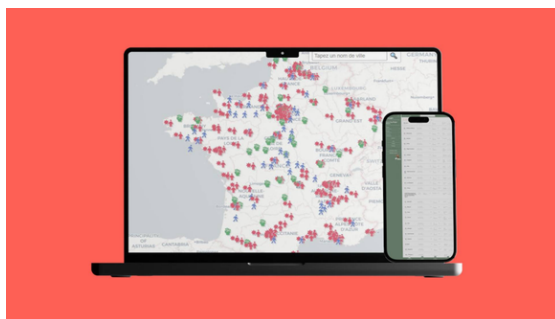
Au-delà des chiffres, cette journée a rappelé que la **grève est une arme collective**. Elle coûte, certes, mais elle permet d'obtenir des avancées concrètes, de bloquer des réformes injustes et de défendre une société plus juste. Elle unit les salarié·es là où le patronat et l'extrême droite cherchent à diviser.

Même dans les petites entreprises, la mobilisation a compté. Chaque jour de grève a pesé sur les directions, les obligeant à faire pression sur le gouvernement. Et là où les salarié·es sont organisés, les droits résistent mieux aux attaques.

### Et maintenant ?

L'intersyndicale s'est exprimée le 19 septembre pour **tirer les leçons** de cette mobilisation et **ouvrir des perspectives** pour la suite. Une chose est sûre : **la mobilisation continue**. L'heure est à l'action, à la construction de rapports de force durables, et à la défense de nos acquis sociaux.

**On ne lâche rien.**





ensemble, on s'organise >

