

## La Gazette de la CGT Maaf



**Venez vous  
informer!**

## Sommaire

Encore une jolie journée de sujets divers et variés, bien chauds et croustillants. Nos lecteurs modestes et géniaux n'ont qu'à bien se tenir ! Il y a du suspens, du charme, de la peur... et un héros qui meurt à la fin... Ah mince, on vous a spoliés... Mais lisez quand même jusqu'au bout, amis lecteurs, vous n'êtes pas à l'abri de découvrir des informations intéressantes.

- FOCUS SUR LA SECHERESSE.**
  
- EVOLUTION DES AMPLITUDES HORAIRES DANS LES ANTILLES.**
  
- LA DPO Y PERD AU PROFIT DE LA DPC.**
  
- POINT MARKETING.**
  
- LES INFOS DE LA CGT.**
  
- LES QUESTIONS DIVERSES DE VOS ELUS PREFERES.**

## FOCUS SUR LA SECHERESSE



Bonne nouvelle, les dossiers sécheresse vont à nouveau être traités en interne !

Mais au fait, qu'est-ce qu'un dossier sécheresse ?

Pour que l'évènement soit reconnu, il doit être validé par un arrêté ministériel de reconnaissance de catastrophe naturelle. Si tel est le cas, alors le dossier est géré avec l'envoi d'un expert qui déterminera sur place si les dommages constatés sur le bâtiment sont bien dus à la sécheresse et qui, si oui, chiffrera le coût de la remise en état. En cas de refus, il appartient à l'expert d'apporter une justification. Depuis 2021 et jusqu'à maintenant, ces dossiers étaient gérés à hauteur de 8% par le SIM (service de gestion des dossiers majeurs) et 92% par un sous-traitant, DOCAPOSTE.

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2026, cette activité sera partagée par le CMI de Niort et par le SIM, selon que l'enjeu financier du dossier sera supérieur ou non à 23 000 Euros.

Nous sommes ravis du rapatriement de cette activité car nous n'avons jamais été favorables au transfert de savoir-faire vers des sous-traitants. Cependant, nous constatons que la charge supplémentaire qui en découlera n'a pas été pesée comme il se doit par les décideurs. Sur une prévision de 7000 dossiers en 2026, nous sommes conscients que tous ne termineront pas au SIM. D'autant plus que la plus grande partie, environ 80%, se concluent par un refus de prise en charge. Mais nous sommes sceptiques quant aux dires de la direction anticipant une hausse de 2 dossiers par gestionnaire et par an au niveau du SIM. Sans oublier les 600 à 800 dossiers encore actifs qui proviendront de DOCAPOSTE en juillet prochain et qu'il faudra bien affecter.

Au-delà du seul facteur quantitatif, il faut avoir aussi en tête que ces dossiers sont plus complexes, et qu'ils font donc l'objet de nombreux échanges avec les assurés, les réparateurs, les experts, les bureaux d'étude, etc... Ajoutons à cela le fait que les dossiers sécheresse aboutissent de plus en plus souvent à des contentieux judiciaires entre l'entreprise et les assurés...

Si la réinternalisation de compétences est une excellente nouvelle, il faut donc faire très attention à ce que la charge soit pesée et répartie comme il se doit, ce qui, de notre point de vue, n'est pas le cas.

Madame HENIC nous apprend qu'un sous-traitant coûte plus de 600 000 Euros à l'année. La fin du contrat avec DOCAPOSTE correspond à une belle économie, qui pourrait permettre l'embauche que quelques ETP supplémentaires. Car si la sous-traitance est un coût, l'embauche n'est rien d'autre qu'un investissement.

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

# EVOLUTION DES AMPLITUDES HORAIRES DANS LES ANTILLES



Les Antilles sont dotées de leurs propres centres de gestion de sinistres IRD, un en Martinique et un en Guadeloupe. Leurs horaires sont gérés de manière fixe sans aucune période de permanence ni aucune flexibilité telle que prévue par le process HOPE apprécié par les salariés des services de gestion situés en France métropolitaine.

Ils sont actuellement fermés le mercredi après-midi, ce qui s'explique par la coutume locale voulant que l'activité économique soit minimale sur cette période de la semaine.

Mais nos directeurs ont décidé de faire fi de cette coutume et de modifier les plannings pour imposer l'ouverture du mercredi après-midi. La raison invoquée est une meilleure joignabilité par les assurés, les prestataires et les collègues d'agences.

Nous en profitons pour leur rappeler que nous nous étions opposés l'année dernière à la même ouverture imposée le mercredi après-midi aux agences, toujours dans l'optique du respect des coutumes locales.

Il faut également savoir que le choix de la formule JATT sera déterminé par le responsable de centre afin que celle-ci soit harmonisée à l'ensemble du plateau. On nous explique que cette harmonisation est nécessaire au regard du nombre restreint de salariés (8 en Martinique et 12 en Guadeloupe). C'est la même raison qui sert à justifier le fait que le process HOPE (cher aux gestionnaires métropolitains car permettant davantage de flexibilité horaire et donc une meilleure adéquation vie privée – vie professionnelle) est impossible à mettre en place dans les Antilles. Nous comprenons cet argument nécessitant des horaires fixes et le choix d'une seule formule JATT, tout comme nous pouvons comprendre l'impossibilité de mettre HOPE en place. Mais nous ne pouvons que nous insurger sur la manière dont ce choix sera effectué.



# LA DPO Y PERD AU PROFIT DE LA DPC



Ce titre mérite quelques explications. Il existe une Direction Performance Commerciale chargée d'intervenir dans tous les projets, tests et nouveautés au sein de la Direction du Développement (ou direction marketing).

Existe également une Division Pilotage Omnicanal chargée de l'étude de toutes les données chiffrées liées à la Direction du Développement.

Au sein de la DPO se trouve un Pôle qualité et sous-traitance qui, du fait de ses missions, est de plus en plus en lien avec les services de la DPC.

C'est pourquoi le Pôle qualité et sous-traitance va quitter la DPO pour rejoindre la DPC en ce début d'année 2026.

Ce changement de tutorat n'entraînant aucune modification quant aux conditions de travail, les équipes n'en subiront aucun impact.

Si ce sujet semble de peu d'importance, c'est malgré tout l'occasion d'apprendre qu'il existe un pôle chargé de récupérer et d'analyser les remontées des assurés ainsi que celles des salariés. Il s'agit là d'une bonne nouvelle dans le sens où malgré ce que nous pouvons craindre, les remontées de terrain peuvent faire l'objet de suivis. Il est cependant dommage que les salariés n'en soient pas informés et n'en voient pas, ou trop peu, les retombées...

# POINT MARKETING



La réunion commence par un constat sans appel : nous avons perdu 2000 assurés en un an. Ça pique un peu, comme un lendemain d'abus de cuisine mexicaine... même si environ 3 787 000 assurés font encore confiance à notre entreprise.

De plus, il apparaît que 77% des assurés sont des particuliers contre 23% de professionnels. Etonnant, de la part de l'assureur des artisans... Priorité doit donc être donnée aux professionnels, tout comme aux mono-équipés qui correspondent à 32% du portefeuille.

La campagne publicitaire relative aux offres de 100 ou 50 euros sur les contrats Auto, HAB ou PRO allant de mars à avril 2025, a coûté 6.9 Millions d'Euros. Celle liée à une relance de juin à juillet a coûté 5.8 millions. Et celle liée à une nouvelle relance en septembre et octobre a coûté 10.7 millions. En parallèle et pour connaître le coût global de l'opération, il faudra ajouter celui des promotions en elles-mêmes qui sera impacté à la direction métier. Or, nous ne connaissons ce montant qu'à la fin de l'exercice comptable, soit début 2026.

Le coût de la campagne publicitaire est important mais on nous rassure en nous disant que cela n'a pas d'impact sur le ratio combiné. Il faut cependant savoir que cette absence d'impact est très aléatoire car elle ne tient qu'à l'absence de gros événements climatiques lors de l'année 2025.

Autre point de débat, la proposition de l'offre promotionnelle à l'assuré. On nous dit qu'elle est à la main du conseiller. Mais sur le terrain, celui-ci a tout intérêt à ne pas l'oublier pour éviter d'avoir des comptes à rendre. Pourquoi dans ce cas, et afin de lui éviter des ennuis, les offres ne sont-elles pas automatiquement cochées dans le devis à partir du moment où l'assuré est éligible ? D'autant plus qu'elles le sont sur les espaces digitaux. Comme quoi, et sur ce sujet comme sur tant d'autres, il existe un réel écart entre ce que souhaite une direction et ce que vivent les équipes de terrain. Ou autrement dit, la différence entre travail réel et travail prescrit...

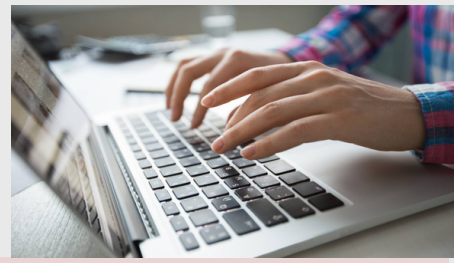
Quoiqu'il en soit, pour connaître l'impact réel et définitif de ces « temps forts », rendez-vous en début d'année prochaine pour faire le bilan d'une année mouvementée et pour laquelle le réseau se sera encore une fois bien démené.

Handicap : la CGT signataire  
d'une nouvelle convention avec  
l'Agefiph



**LE HANDICAP  
EST UN COMBAT  
SYNDICAL**





## « Télétravail, stop ou encore ? » Les résultats de l'enquête de l'Observatoire du télétravail

*Toujours présent dans les pratiques des entreprises, le télétravail semble simplifier l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle au profit de cette dernière et de la santé des travailleur·ses – même si des risques liés à cette pratique persistent.*

### Une enquête nationale révélatrice

Le 15 octobre, l'Observatoire du télétravail a présenté les résultats de son enquête « Télétravail : stop ou encore », menée auprès de 5 336 salarié·es entre avril et juin 2025. Cette étude intervient alors que certaines entreprises annoncent un recul du télétravail.

### Qui télétravaille ?

- Profil type : une femme (51 %), 30-39 ans (34 %), salariée du privé dans une grande entreprise (+5 000 salarié·es).
- Secteurs dominants : informatique et télécoms (27 %).
- Statut : 96 % en CDI, 88 % cadres ou professions intermédiaires.
- Fréquence : 3/4 peuvent télétravailler plus de deux jours par semaine.

### Un mode de travail plébiscité

- 95 % vivent bien le télétravail.
- 51 % souhaitent en faire davantage.
- Motivations principales :
  - 56 % économisent plus d'1 h de trajet/jour.
  - 69 % adaptent leurs horaires.
  - 77 % recherchent un meilleur équilibre vie pro/vie perso.
- 54 % des moins de 30 ans prêts à démissionner si le télétravail disparaît.
- Malgré une baisse des jours télétravaillés, 77 % confirment son maintien par leur employeur.

### Santé : des bénéfiques mais des risques

- Moins de fatigue : 75 % se sentent moins fatigué·es.
- Moins de maux : 34 % moins de migraines, 29 % moins de douleurs musculosquelettiques.
- Moins d'anxiété : 45 % ressentent moins de dépression.
- Mais... :
  - 76 % ont déjà travaillé malades.
  - 30 % peinent à se déconnecter.
  - 46 % estiment travailler plus à distance.

### Impact sur l'organisation et le management

- Réorganisation des espaces (open-space, flex-office) souvent sans consultation (2/3 des cas).
- Impact sur le collectif : 41 % positif, 36 % négatif.
- Managers en difficulté :
  - 43 % jugent le management plus complexe.
  - 71 % ne sont pas formés au travail à distance.

### Un cadre à renforcer

L'Ugict-CGT rappelle les conditions indispensables :

- Prise en charge des frais.
- Respect du temps de travail et droit à la déconnexion.
- Préservation du collectif et égalité femmes-hommes.
- Autonomie des salarié·es et management adapté.
- Protections en cas de problème de santé.

**Conclusion : le télétravail reste largement plébiscité, mais son avenir dépendra d'un cadre clair et de pratiques respectueuses des salarié·es.**

# Les questions diverses de vos élus CGT



1/ À la suite du changement du matériel informatique dans les centres de gestion, le casque SENNHEISER ne semble pas compatible. Il s'ensuit de nombreuses coupures d'appels, fermeture intempestive du Softphone, voire claquements dans les écouteurs, qui peuvent s'avérer douloureux. Un remplacement de ces casques est-il prévu ?

**Le problème est bien identifié par la direction informatique, des tests sont en cours. Des solutions seront apportées par la suite. Mais nous n'en saurons pas plus, tant sur le problème que sur la solution éventuelle et son test, ni même sur les délais. Dans l'attente, nous invitons les salariés concernés à signaler tout dysfonctionnement auprès du manager.**

2/ Est-ce que les journées d'intégration de CRC aux visites d'experts peuvent être remises au goût du jour ? Elles sont le moyen d'éviter le risque qu'à la longue les CRC ne considèrent les dossiers que de manière théorique et en arrivent à oublier le désarroi des personnes qui subissent un sinistre. Elles sont donc un moyen important de participer au maintien de l'implication des équipes autrement que par des objectifs de gré à gré ou autre DIMCO

**Ce n'est possible que dans le cadre d'un projet professionnel. Pour ce qui est de la sensibilisation de tous les salariés à la réalité du sinistre, nous repasserons ou attendrons que ceux-ci subissent d'eux-mêmes un incendie ou un dégât des eaux...**

3/ Il est constaté de grosses difficultés de recrutement aux postes de CRC dans les grandes villes, et notamment à Paris. La raison principale en est la faiblesse des salaires proposés. Les élus CGT préconisent que cette fonction soit basculée en classe 4 comme c'était le cas auparavant, ce qui permettra à l'employeur de se positionner plus confortablement sur le marché concurrentiel de l'emploi.

**Nos interlocuteurs refusent de rentrer dans ce débat au motif qu'il ne s'agit pas d'une question mais d'une revendication. Evitons les sujets qui fâchent...**

4/ Lors d'une visite sur le plateau de gestion IRD situé depuis peu à Montparnasse, les élus CGT se sont étonnés de voir un téléviseur affichant les flux téléphoniques des CMI dans la salle de pause-déjeuner commune au CMI et au centre d'expertise. Les élus CGT se demandent en quoi l'employeur trouve son intérêt à communiquer le niveau des flux téléphoniques des CMI à des salariés d'un centre d'expertise, voire à des salariés d'un CMI qui sont en pause déjeuner et qui n'en ont donc rien à faire au moment de leur repas.

**Là aussi, absence de réponse au motif qu'il ne s'agit pas d'une question mais d'une réflexion. Nous nous appliquerons donc, à l'avenir, à utiliser uniquement la forme interrogative dans cette rubrique... On nous informe cependant que la demande a été transmise à la direction métier.**

# Les questions diverses de vos élus CGT



5/ Pourquoi est-ce la note globale du questionnaire de satisfaction qui est retenue dans le calcul de la P3CO ? Pourquoi n'est-ce pas uniquement la note concernant l'interlocuteur ?

Toujours pas de réponse au motif qu'il s'agit d'une question relevant du CSEC COVEA. De ce fait, nous transmettons cette doléance à nos amis siégeant dans cette instance.

6/ Restrictions budgétaires – Une situation paradoxale à clarifier:

·Au sein de la DSIN (informatique), et plus particulièrement sur les activités projets, les restrictions budgétaires atteignent un niveau critique. Les contrats de prestation sont non renouvelés, tandis que les équipes internes, bien que toujours rémunérées, se retrouvent sous-utilisées.

·Cette situation révèle une incohérence majeure : on cherche à réduire les coûts tout en maintenant des ressources inactives, ce qui va à l'encontre de toute logique économique. Les managers, pris en étau, doivent déployer des efforts considérables pour inventer des solutions et maintenir l'engagement des équipes dans ce contexte paradoxal.

·Deux questions clés se posent :

- Cette baisse d'activité est-elle répartie de manière équitable entre les différentes marques, ou certaines sont-elles plus impactées que d'autres ?
- Quelles actions correctrices sont envisagées pour rétablir une cohérence entre la gestion budgétaire et l'utilisation des ressources internes ?

·Merci pour vos éclairages et orientations sur ces points.

Encore un sujet relevant du CSEC. Ils vont avoir du boulot, les copains de l'instance...

7/ Il a été signalé qu'au retour d'arrêt de maladie, les salariés ont un entretien avec des questions indiscrettes et déstabilisantes sur la raison de l'arrêt. Ils en ressortent à priori bien secoués. Une sorte d'étude terrain arrive dans le cadre du programme CARE pour comprendre les causes de l'absentéisme au sein de plusieurs centres DCRC. Des ateliers collectifs auxquels des salariés, sélectionnés au hasard, seront invités à participer, le tout animé par un cabinet extérieur. Les entretiens de ré accueil suite à un arrêt maladie sont-ils gérés par les managers directs ou les RRH ? Suite à des remontées de salariés, nous rappelons que les interrogations visant à connaître la pathologie sont interdites. Les ateliers CARE comprenant des salariés tirés au hasard pour y participer, ont-ils fait l'objet d'une présentation en instance ?

Les ateliers CARE ont été présentés en CSEC en mai 2025. L'entretien de réaccueil est uniquement à la main du manager. Aucune information ou précision ne nous est apportée quant au contenu de cet entretien et à d'éventuels abus concernant les questions posées au salarié subissant l'épreuve. Si celui-ci a subi un interrogatoire inapproprié, qu'il n'hésite surtout pas à nous solliciter.

# Les questions diverses de vos élus CGT



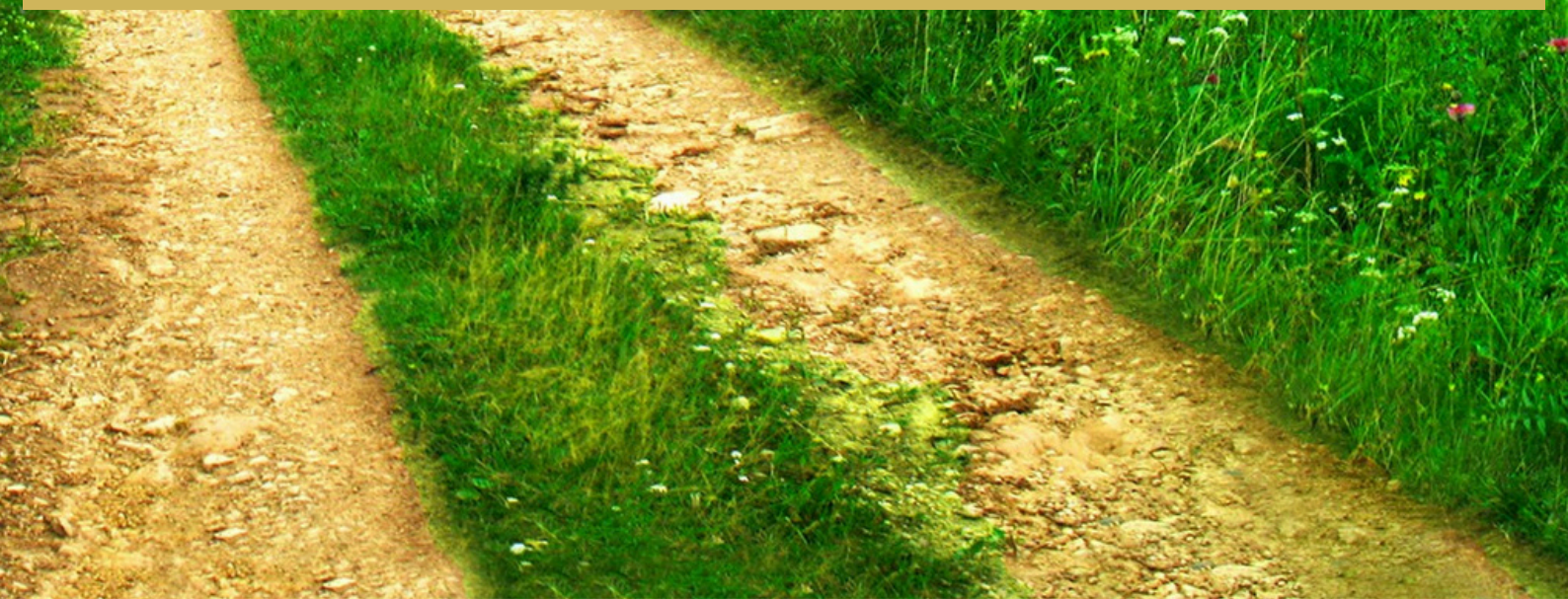
8/ Comment poser des congés sans solde, quel est le délai de prévenance et quel est le maximum de temps accordé ? quelles sont les modalités de retour du salarié ?

**Un congé sabbatique est possible dans une durée de 6 mois au minimum. Mais l'entreprise accepte de valider une durée moindre au cas par cas, sur décision managériale et selon le projet initié.**

9/ Lorsque des journées de grève sont annoncées, avec difficultés éventuelles dans les transports en commun qui en découlent, certains managers proposent aux salariés non-grévistes la possibilité de télétravailler le jeudi de grève (alors que le jeudi est habituellement proscrit en TLT). Toutefois, ils obligent les salariés concernés à piocher dans leurs TLT "flexibles" ; à quoi sert à ce moment-là la rubrique TLT exceptionnel grève ? De plus, comment font les CRC qui sont en formule en TLT fixe ?

**Nous sommes renvoyés au chapitre 8 de l'accord de télétravail : le salarié concerné doit d'abord poser des jours de télétravail habituel flexible, ou déplacer un jour de télétravail régulier. Si ces jours de télétravail habituel ont déjà été posés dans la semaine, alors il sera possible d'utiliser les TLT grève.**

# Les représentants CGT lors du CSEE





ensemble, on s'organise >

