

La Gazette de
la CGT Maaf



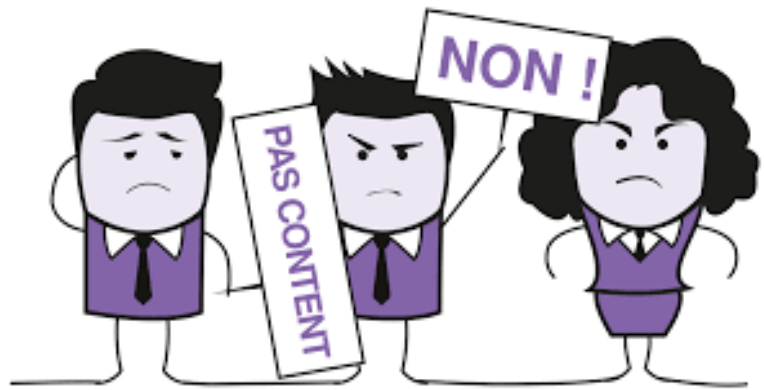
**Venez vous
informer!**

Sommaire

La dernière gazette de l'année 2025, les enfants ! A installer bien en vue au pied du sapin, comme tout joli cadeau. Mais nous, élus CGT qui sans cesse tentons de vous tenir informés, avons déjà un cadeau et non des moindres, la liste de nos lecteurs modestes et géniaux qui nous font confiance à longueur d'année. Rien que pour cela, un énoooooorme merci et plein de cœurs avec les doigts... Nous allons continuer à tout faire dans l'année à venir pour que vous ne ratiez rien des nouveautés de notre entreprise, mais aussi pour que vous preniez du plaisir à nous lire, ce qui n'est pas rien... En attendant, vos élus préférés vous souhaitent d'excellentes fêtes de fin d'année et tous leurs vœux de bonheur pour 2026.

- La gestion des réclamations**
- Les ASC**
- Le DCRC de Lille déménagement**
- FLORIA**
- Un visu de nos résultats commerciaux**
- La mutuelle santé de nos retraités**
- LES INFOS DE LA CGT.**
- LES QUESTIONS DIVERSES DE VOS ELUS PREFERES.**





Ce service, que chacun connaît sous le nom de SRQC, est composé de 28 conseillers, 3 managers et deux conseillers techniques.

Il a fait l'objet d'une charge supplémentaire, donc d'un volume plus important (+ 18% en un an) du fait de recommandations de l'ACPR demandant plus de rigueur de la part des entreprises sur ce thème. Mais selon nous, la charge réelle devrait être bien supérieure à ce qu'elle est. En effet, les réclamations orales, qui doivent être enregistrées par les salariés du terrain, sont trop complexes, ce qui incite à ne pas en enregistrer, et donc à ne pas faire de remontées. De plus, les process sont régulièrement modifiés, ce qui ne simplifie pas l'exercice. Les chiffres sont donc biaisés du fait d'un outil inadapté. Il nous est répondu que des réflexions sont en cours et que des simplifications seront mises en place. Nous restons cependant dubitatifs car cela fait plusieurs années déjà que nous avons fait remonter ce problème de complexité, sans trace d'amélioration.

Les réclamations issues du réseau commercial sont en baisse alors que celles liées à l'Indemnisation augmentent. Elles sont de trois ordres principaux et devraient être vues comme un motif d'inquiétude nécessitant de chercher des explications en vue de renverser la tendance, ce qui est insuffisamment le cas :

- La réclamation sur le montant de l'indemnité risque de continuer à avoir des taux importants, notamment en IRD du fait de l'incitation à vendre la formule Essentielle aux propriétaires de maisons pour masquer le coût du contrat HA2V2. Cette formule s'avère nettement insuffisante pour une couverture efficace.
- En ce qui concerne les experts, leurs conclusions sont de plus en plus contestées. Mais nous ne sommes pas en mesure de distinguer l'expertise salariée et l'expertise libérale. Or, la copie rendue par certains cabinets libéraux peut générer une perte énorme de qualité, notamment en termes de délais, de transmission des informations ou de chiffrage. Ce qui est vrai pour les experts l'est également pour certains prestataires réparateurs.
- Les délais de gestion et de règlements sont vus comme trop longs, ce qui peut avoir deux origines : les difficultés dans les échanges avec la téléexpertise et l'expertise libérale (comme vu précédemment) ou l'insuffisance de gestionnaires liée à des difficultés de recrutement et un turn-over trop important du fait de conditions salariales dégradées.

Nous regrettons qu'aucune réponse ne soit fournie par la direction sur ces items importants, alors que dans le même temps elle se vante de la faiblesse des réclamations pour cause d'injoignabilité. Nous n'avons apparemment pas compris que la joignabilité était le graal, l'objectif ultime de nos directeurs. Nous qui pensions naïvement que la qualité du travail et le relationnel qui génèrent de la fidélisation, étaient des thèmes plus importants...

Mais reconnaissons que des liens existent entre le SRQC et les directions métiers pour tenter de traiter les réclamations sur le fond, et ce dans un but d'amélioration continue. C'est ainsi qu'elles ont fortement chuté dans le domaine de la santé. Quant aux autres domaines, nous ne pouvons que désespérer des difficultés de nos directeurs à apprendre de leurs erreurs. Existe-t-il un service réclamations spécifique pour pouvoir y faire remonter cette insatisfaction ?...

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



Ses occupants l'attendaient depuis longtemps. Si le plateau actuel est géographiquement bien situé, son contenu tendrait à faire passer des écuries pour un hôtel de luxe... Murs tâchés, moquette qui n'en a plus que le nom, marguerites de six occupants à l'ancienne, équipes sur deux niveaux... Même Anne Leclercq, présentatrice du projet, utilise le mot « moche » pour le décrire.

Nos décideurs ont eu l'intelligence de prévoir le déménagement à proximité, soit à 400 mètres.

L'espace de travail sera au 6^{ème} étage du bâtiment, et les lieux de détente au 5^{ème}. Les fumeurs devront descendre au rez-de-chaussée.

La surface est plus petite du fait du passage en flex-office (avec un taux d'occupation de 8 bureaux pour 10 salariés), ce qui permettra une économie de loyer d'environ 290 000 Euros par an, ce qui n'est pas rien. La crainte tient à une trop grande proximité des bureaux, ce qui génèrera une contrainte supplémentaire de bruit. On nous répond que le bâtiment est neuf et que les nouveaux matériaux absorbent beaucoup mieux le son. A voir à l'usage.

Sachons que 30% des bureaux seront relevables.

Sont prévus 21 places de parking, un box à vélos et trottinettes, des douches pour les sportifs. Nous craignons un nombre de places de parking insuffisant, mais pour le reste ça semble correct.

Les groupes seront maintenus tels qu'ils sont actuellement.

Si ce déménagement peut correspondre à une amélioration du cadre de travail, nous n'en oublions pas pour autant les conditions qui génèrent un absentéisme allant jusqu'à 25% : objectifs, pression, cadences, perte de sens, déduction des temps de passage aux toilettes sur le temps de pause... Les salariés de ce centre, comme ceux de tous les plateaux du DCRC, peuvent compter sur leurs élus préférés pour les écouter et les défendre sur toutes les problématiques !

FLORIA



D'après les chiffres que nous communiquent M. BOSSIS, les flux spontanés en agences ont baissé de 44% depuis 2016. Ceux-ci se sont déplacés en priorité vers le digital. La période COVID a fortement accéléré la tendance. Pour tenter de contrecarrer cet élan, il a été demandé au DCRC d'accroître les rendez-vous, ce qui a eu pour effet de les augmenter de 35%.

Mais selon M. BOSSIS, cette politique est insuffisante et doit être associée à davantage de proactivité. Car pour lui, si la production par ETP est en baisse (-16% depuis 2016), c'est dû à un manque de proactivité. Ah bon... La taille des agences et leur implantation géographique, leurs amplitudes d'ouverture, leur taux d'absentéisme, n'ont donc aucun impact ?...

Quoiqu'il en soit, c'est là qu'apparaît FLORIA !!!

Il s'agit d'un test dont le point de départ est fixé le 29 janvier prochain pour s'étendre jusqu'en avril 2027. Il concerne un nombre d'agences limité et a pour but de remettre en place de la proactivité. Pourquoi ? Ce n'était plus le cas ?... La proactivité doit servir à « libérer du temps commercial ». Bref, à vendre plus...

Comment va-t-elle se concrétiser ? A priori, il s'agira de mieux cibler les appels sortants. Est-ce que ça aura un impact sur les fichiers d'appels ? Sûrement. Mais nous n'en saurons pas plus sur leur élaboration. Il s'agira également de mettre un petit coup de pression au DCRC pour mieux qualifier les rendez-vous. Enfin, il sera demandé aux conseillers en agences de « maximiser la transformation ». Faudra pas se rater, les enfants... Le point positif tient au fait que les DA devront réaliser un autodiagnostic de départ qui permettra localement la construction d'objectifs et de plans d'action. Le terrain aura donc une possibilité de faire remonter sa position dans l'élaboration de ce qui lui sera demandé. Attention cependant à ne pas s'autocensurer. Car la pratique est innovante. Ça sent fortement le déjà vu, d'utiliser le mot proactivité comme fourre-tout.

Proactivité, pourquoi pas, à condition par exemple de voir comment sont sélectionnés les assurés et éventuellement prospects ciblés : si c'est par des tableaux élaborés par des entités niortaises nébuleuses n'ayant aucune connaissance des spécificités locales et des relations en continu entre les conseillers et leurs sociétaires, alors cette nouvelle expérimentation sera vouée à l'échec.

Le test FLORIA entraîne plus de questions qu'il n'apporte de réponses. S'il est déployé correctement, il peut apporter une plus-value. Si, au contraire, il est approprié par l'encadrement intermédiaire, et notamment par les RCT, de manière biaisée, alors il sera un facteur de mal-être supplémentaire. Alors laissons-lui le temps de se mettre en place et de nous permettre de mieux appréhender les impacts, notamment grâce aux remontées du terrain qui seront source d'éclairage.

Au-delà du sujet traité, nous louons la qualité des échanges avec M. BOSSIS qui, reconnaissons-le, est une personne respectueuse et capable de transparence. Ce qui est une vertu appréciable dans notre instance.

UN VISU DE NOS RÉSULTATS COMMERCIAUX



Après un début d'année 2025 catastrophique, les résiliations se sont stabilisées puis ont diminué au regard de 2024 pour se situer au niveau de 2023.

Mais malgré l'autosatisfecit de M. BOSSIS, les soldes nets sont négatifs dans la plupart des items : - 20 700 contrats en AUTO, - 14 800 en IRD, - 10 800 en Multipro, - 14 600 en TRF, - 226% en santé au regard de 2024, - 142% en prévoyance (dont - 443% en chiffre d'affaires !!!). Seule l'épargne est positive, mais à tel point que la collecte est supérieure à la moyenne du marché. Pour le reste, ça sent plutôt la soupe à la grimace. Au total, nous devrions perdre 30 000 assurés à fin 2025.

Toutefois, M. BOSSIS ne démord pas de son optimisme. Car le chiffre d'affaires devrait augmenter de 8.2% en 2025, suite à l'augmentation tarifaire du début d'année. Alignons-nous sur cette vision d'espoir, d'autant que l'échéance actuelle s'avère beaucoup plus apaisée que celle de l'année dernière. De plus, nos concurrents vont devoir procéder à des hausses tarifaires qui vont nous faire du bien. Attention cependant à rester prudents avec cet argument qui a déjà été largement utilisé par le passé et qui n'a pas toujours fait l'objet de concrétisation.

LA MUTUELLE SANTÉ DE NOS RETRAITÉS

Sans surprise, la cotisation va grimper, comme c'est déjà le cas en ce qui concerne la mutuelle des salariés. Ceci s'explique par l'augmentation de certains appareils, matériaux (comme certaines couronnes en dentaire) et prestations (comme par exemple le coût de l'hospitalisation), mais aussi par le désengagement constant de la sécurité sociale.

Ces modifications tarifaires et réglementaires entraînent chaque année une dégradation du ratio combiné nécessitant des augmentations régulières de cotisations. Ainsi, après un ratio de 111% en 2023 et 106% en 2024, il sera de 113% fin 2025.



C'est, selon nos interlocuteurs, la raison pour laquelle l'augmentation tarifaire sera de 15% en 2026 après une hausse de 15% en 2024 et 12% en 2025,

Les questions diverses de vos élus CGT



1) Nous avons été alertés par les salariés du CMA Cenon de l'obligation de passer un quizz en salle (de type examen) sur les cas barème traités par le groupe IDA NIORT. Ce test, qui exige un score minimum de 80%, est perçu comme une épreuve stressante et inutile par les conseillers qui sont déjà fortement sollicités dans leurs missions quotidiennes. La CGT s'interroge sur la finalité de cette pratique :

- Quelle est la raison de cette mise en place et à quelle obligation répond-elle ?
- Quelles sont les conséquences pour les salariés n'atteignant pas la note exigée ?
- Pourquoi cette mesure ne semble-t-elle concerner que le site de Cenon et pas les autres CMA ?

La CGT MAAF demande des éclaircissements précis sur l'objectif et la portée de ce dispositif afin de lever le doute sur ce qui pourrait s'apparenter à une forme de pression managériale supplémentaire.

Il s'agit d'un QUIZZ IRSA réalisé dans l'ensemble des CMA et pas uniquement à Cenon. Les scores sont individuels et pas affichés. Il sert pour les CCARC à faire le point sur les connaissances des gestionnaires. Aucun objectif n'est visé.

2) Des salariés ayant postulé en interne nous ont fait part de leurs doutes concernant la confidentialité et la transparence des entretiens RH.

La CGT MAAF souhaite savoir :

- Ces entretiens sont-ils enregistrés ? et si oui, les candidats sont-ils informés conformément aux obligations légales ?
- Si les entretiens ne sont pas enregistrés, comment peut-on avoir une restitution fidèle et objective de mots clés et de phrases plusieurs semaines après, sans que le recruteur n'ait pris la moindre note ?

La CGT MAAF souhaite interroger la direction sur une éventuelle utilisation de l'IA dans le processus de recrutement (analyse automatique des CV et des réponses de candidats aux entretiens). En outre, nous demandons des garanties claires quant au respect des droits des salariés et la loyauté du processus du recrutement interne.

On nous promet que l'IA n'est pas utilisée. Les recruteurs sont chargés d'écouter, d'évaluer et de rédiger un compte-rendu d'entretien. Par contre, aucune information en ce qui concerne un éventuel enregistrement de l'échange. Le flou, quoi...

3) Nous avons remarqué qu'il y avait de grosses disparités concernant le taux d'absentéisme entre plateaux du DCRC. Afin d'en prendre toute la mesure, pouvez-vous nous transmettre les chiffres concernant l'absentéisme de l'intégralité des DCRC ?

Une réponse sera apportée ultérieurement. On s'en contentera...

Les questions diverses de vos élus CGT



4) Des salariés nous ont interpellé sur la question du futur des équipes FID au sein du DCRC. Quel est l'état des lieux de ces « équipes FID », quel est leur nombre, et quel est leur avenir ?

Il existe huit équipes réparties sur plusieurs centres. Elles aident à réduire l'évaporation et traitent également des relances marketing. Mais là aussi, rien n'est remonté quant à leur devenir. On tremble...

5) La CGT souhaite poser une question concernant l'usage de la cigarette électronique au sein des agences. Il a été observé que des intervenants lors de réunions ainsi que certains directeurs et clients, vapotent dans les locaux, ce qui pose un problème pour les non-fumeurs. Pourriez-vous envisager un rappel des règles en vigueur à l'échelle nationale afin de garantir un environnement de travail sain pour tous ?

Enfin une question faisant l'objet d'une prise en considération ! La RH dit s'emparer du sujet en vue d'un rappel dans tous les services. Ah, si seulement elle pouvait avoir la même célérité dans des domaines autrement importants, comme notamment celui du mal-être au travail que l'on retrouve dans trop d'endroits...

6) Lors du dernier CSEE nous vous avons interrogé sur les casques Sennheiser qui dysfonctionnaient dans les centres de gestion. Vous nous avez répondu que le DSIN avait identifié le souci et faisait des tests pour y remédier, pouvez-vous nous dire à date ou en sont ces tests ? une solution a-t-elle été trouvée ?

La même réponse nous est apportée que lors du dernier CSEE, à savoir que c'est en cours. Un certain nombre d'oreilles vont continuer à saigner avant que cela n'évolue...

7) Une problématique est remontée lors de nos visites dans des CMA quant à la pose des congés. En effet, les CMA ont une territorialité « France entière » dans l'exercice de leur métier. En revanche, quand il s'agit de la pose des congés, bizarrement cette territorialité France entière n'est plus appliquée.

Des salariés se voient refuser des congés au motif que le pourcentage de présents défini dans la FOT n'est pas respecté ; ce pourcentage de présents est calculé parfois au niveau du groupe, parfois au niveau de l'entité, rarement France entière.

Quoi qu'il en soit, quelle est la règle précise qui s'applique pour le calcul du taux de présents dans les CMA pour les acceptations ou refus de congés ? La règle doit être clarifiée et ne peut pas varier au bon vouloir du manager. Pourquoi ce calcul du pourcentage de présents ne se fait-il pas à l'échelle France entière alors que leur travail au quotidien est bien géré France entière ?

On nous explique que les congés sont décidés au niveau du centre dans un souci d'animation managériale. Nous objectons le fait que le flex permet de maintenir cette animation, que la couverture de chaque centre est nationale et que, de toute façon, les salariés concernés préfèrent bénéficier de leurs congés plutôt que d'une « continuité managériale ». Nos interlocuteurs font la sourde oreille. Utiliseraient ils des casques Sennheiser dans leur quotidien de travail ?...

Les questions diverses de vos élus CGT



8) 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. Notre employeur a-t-il envisagé de positionner cette population en classe 4 comme c'était le cas auparavant, ce qui lui permettrait d'être plus attractif sur le marché concurrentiel de l'emploi ?

Refus de nous donner une réponse au motif qu'il s'agit d'un argument à poser en négociations et non en CSEE. OK, mais de quelles négociations s'agit-il ? Impossible de le savoir. Ce ne peut être en aucun cas les négociations salariales qui servent à déterminer les taux d'augmentations générales et individuelles, mais certainement pas à peser les métiers. Alors ? Où ? Dans quelle instance ? Nous n'en saurons rien. On nous laisse même entendre qu'il n'y a pas d'endroits pour cela. Si ce n'est pas de la censure, ça, madame... C'est la raison pour laquelle nous n'allons pas lâcher le morceau si facilement : nous allons demander officiellement à la RH dans quelle instance il est possible d'échanger sur ce sujet. En l'absence de réponse satisfaisante, nous n'aurons d'autre choix que de mettre l'Inspection du travail dans la boucle.





ensemble, on s'organise >

